

Rapport définitif n° 2013-146 Octobre 2014

Valophis Habitat OPH (OPH du Val de Marne)

Saint-Maur des Fossés (94)



FICHE RÉCAPITULATIVE DU RAPPORT DÉFINITIF

N° 2013-146

VALOPHIS HABITAT - OPH DU VAL-DE-MARNE – 94

Président : Abraham Johnson
 Directeur général : Philippe James
 Adresse : 81, rue du pont de Créteil
 94 407 SAINT-MAUR-DES-FOSSÉS CEDEX

Nombre de logements familiaux gérés : 35 604

Nombre de logements familiaux en propriété : 32 394

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 2 323

Indicateurs	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	5.5	1.17	0.83
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	36.2	46.7	32.3
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%)	0.9	nc	nc
Loyers mensuels (€/m ² de surface corrigée)	nc	3.2	3.57
Loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	4.17		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	3.7		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	3.2	4.18	
	Quartile : 2		
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	9	12.94	
	Quartile : 2		
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	16	13.42	
	Quartile : 3		

Présentation générale de l'organisme *Valophis Habitat, OPH du département du Val-de-Marne, possède une filiale d'accession sociale (SCP) et deux sociétés d'HLM locatives intervenant sur la région Île-de-France. Le groupe, par ses filiales, dispose aussi de participations dans des sociétés implantées en régions PACA et Midi-Pyrénées. Valophis Habitat gère plus de 32 000 logements, auxquels s'ajoute le patrimoine de ses filiales.*

Points forts

- Contribution active au logement des populations à faibles ressources et démunies.
- Contribution active au développement de l'offre locative sociale.
- Patrimoine attractif et globalement bien entretenu.
- Implication dans l'accession sociale en zone tendue par sa filiale.
- Service aux locataires assuré globalement de façon satisfaisante.
- Marges importantes entre les loyers pratiqués et les loyers maxima des conventions.

- Points faibles**
- Implication insuffisante du conseil d'administration dans certains domaines, notamment dans la définition des orientations stratégiques du groupe et l'examen des perspectives financières prévisionnelles.
 - Application approximative du principe d'affectation au coût réel des charges dans les transactions entre sociétés du groupe.
 - Taux de vacance et délais de relocation élevés pour une société située en zone très tendue.
 - Gestion des charges locatives perfectible : délais de régularisation et surprovisionnements élevés.
 - Gestion des réclamations des locataires perfectible.
 - Endettement élevé.
 - Gestion et performance de la régie de travaux à optimiser.
 - Objectif d'attribution de 15 % de DALO non respecté au moment du contrôle.
- Anomalies ou irrégularités particulières**
- Participations financières dans des sociétés hors Île-de-France, en contradiction avec les principes applicables à un établissement public départemental.
 - Gouvernance de groupe non conforme : GIE non auxiliaire, filiales ne disposant pas de moyens propres.
 - Non-respect des règles relatives aux conventions réglementées pour certaines conventions.
 - Absence de règlement intérieur approuvé concernant le fonctionnement des organes de gouvernance.
 - Cumul de fonction irrégulier du directeur général et indemnisation irrégulière des congés non pris.
 - Règlement intérieur des CAL à actualiser.
 - Attributions irrégulières.
 - Documents d'information obligatoires non remis aux locataires.
 - SLS non appliqué pour 2 locataires.
 - Irrégularités dans l'attribution de marchés relatifs à la vidéosurveillance.
 - Vente de patrimoine à des sociétés du groupe sans référence à sa valeur réelle.
 - Comptabilisation non conforme de certaines disponibilités, et modification des pratiques comptables à cet égard sans information dans la présentation comptable.

Conclusion Valophis Habitat gère plus de 32 000 logements, principalement situés dans le département du Val-de-Marne. Son patrimoine est globalement attractif et bien entretenu, et d'importants projets de réhabilitation et de renouvellement urbain ont été menés à bien. L'Office assure correctement sa mission sociale, en contribuant activement au logement des populations à revenus modestes et démunies. Il participe activement au développement de l'offre locative sociale et, par sa filiale, à l'accession sociale à la propriété en zone tendue. Le service aux locataires est assuré de façon globalement satisfaisante, et les loyers pratiqués se situent nettement en-dessous des plafonds réglementaires.

Par l'intermédiaire de ses filiales, l'OPH a des participations financières dans des sociétés qui exercent leur activité en dehors de l'Île-de-France, en contradiction avec le principe de spécialité s'appliquant à un établissement public départemental. Le conseil d'administration est peu impliqué dans les orientations stratégiques des sociétés du groupement d'organismes HLM dont Valophis Habitat constitue la maison-mère. La gouvernance du groupe n'est pas conforme aux règles applicables en la matière (GIE dépassant un rôle auxiliaire, filiales HLM dépourvues de moyens propres, réglementation relative aux conventions réglementées incomplètement appliquée). L'Office ne s'assure pas que les relations avec ses filiales ne se font pas à son détriment lors des ventes en bloc d'immeubles en particulier, qui se réalisent sans référence à la valeur réelle des biens cédés.

La gestion de l'Office est perfectible dans certains domaines, et notamment dans la gestion des charges, qui font l'objet de régularisations tardives et de provisions mal ajustées sur certains immeubles. La vacance, les délais de relocation, la gestion de la régie de travaux peuvent également être optimisés.

Le contrôle a également mis en évidence un grand nombre d'irrégularités ponctuelles, qui dénotent une attention insuffisante au respect des règles applicables à la gestion d'un patrimoine locatif social : absence de règlement intérieur approuvé, cumul irrégulier de fonction du directeur général et indemnisation irrégulière de congés non pris, règlement intérieur des commissions d'attribution à actualiser, défaut d'application du SLS, attributions irrégulières, documents d'information obligatoires non remis aux locataires, irrégularités dans un marché, comptabilisation non conforme de certaines disponibilités.

Enfin, les perspectives financières, sans être inquiétantes, doivent être analysées par le conseil d'administration en relation avec les importants besoins liés à la stratégie ambitieuse de développement, le niveau élevé des annuités locatives et le soutien éventuel de la collectivité de rattachement.

Précédent rapport Miilos : n° 2008-162 de novembre 2009

Contrôle effectué du 13 novembre 2013 au 29 avril 2014

Diffusion du rapport définitif : Octobre 2014

Conformément à l'article R. 451-6 du code de la construction et de l'habitation (CCH), ce rapport définitif de contrôle comprend le rapport provisoire, les observations du président ou dirigeant de l'organisme produites dans le délai et les conditions mentionnés à l'article R. 451-5 du CCH et, en tant que de besoin, les réponses apportées par la Miilos.

RAPPORT D'INSPECTION N° 2013-146

VALOPHIS HABITAT - OPH DU VAL-DE-MARNE – 94

SOMMAIRE

1. PRÉAMBULE	2
2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU GROUPE VALOPHIS	2
3. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE	5
3.1 VALOPHIS HABITAT ET SON CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE.....	5
3.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT.....	5
3.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE.....	9
4. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE	9
4.1 OCCUPATION DU PARC.....	9
4.2 ACCES AU LOGEMENT.....	10
4.3 LOYERS ET CHARGES.....	13
4.4 TRAITEMENT DES IMPAYES.....	15
4.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES.....	16
4.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE.....	17
5. PATRIMOINE	17
5.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE.....	17
5.2 STRATEGIE PATRIMONIALE.....	17
5.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE.....	18
5.4 MAINTENANCE DU PARC.....	20
5.5 POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DURABLE.....	21
5.6 VENTE DE PATRIMOINE.....	22
5.7 AUTRES ACTIVITES.....	23
5.8 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE.....	23
6. RENOVATION URBAINE	23
7. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE	24
7.1 TENUE DE LA COMPTABILITE.....	24
7.2 ANALYSE FINANCIERE.....	25
7.3 ANALYSE PREVISIONNELLE.....	32
7.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE.....	33
8. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS	34
8.1 PERIODE A VERIFIER.....	34
8.2 CONTENU DE LA VERIFICATION.....	34
9. CONCLUSION	36

1. PRÉAMBULE

La Miilos a effectué le contrôle de Valophis Habitat OPH en application de l'article L. 451-1 du code de la construction et de l'habitation : « *L'objet du contrôle exercé par l'administration est de vérifier l'emploi conforme à leur objet des subventions, prêts ou avantages consentis par l'État et le respect par les organismes contrôlés des dispositions législatives et réglementaires qui régissent leur mission de construction et de gestion du logement social. L'administration peut également procéder à une évaluation d'ensemble de l'activité consacrée à cette mission, dans ses aspects administratifs, techniques, sociaux, comptables et financiers* ».

Le précédent contrôle de l'Office par la Miilos a été réalisé en 2009. Valophis Habitat contribuait activement au développement de l'offre locative pour faire face à la demande importante de logement social sur son territoire. Il accueillait des populations modestes, tout en étant attentif au maintien d'une certaine mixité sociale. Le service aux locataires et la gestion de proximité ne présentaient pas d'insuffisance manifeste. L'Office possédait un patrimoine globalement bien entretenu mais dont une part importante nécessitait de lourds travaux de requalification.

La situation financière de l'organisme, et le soutien financier de sa collectivité de rattachement, lui permettaient d'envisager à la fois un effort soutenu de construction et la poursuite du programme de requalification de son parc.

Les modalités de collaboration entre les diverses entités du groupe Valophis n'étaient pas conformes au droit de la commande publique et s'accompagnaient de situations de risque de conflits d'intérêt.

2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU GROUPE VALOPHIS

Le groupe Valophis est constitué d'organismes dont la zone géographique d'intervention couvre l'ensemble des départements de la région d'Île-de-France à l'exclusion de Paris. Il compte 40 000 logements et ambitionne d'atteindre le seuil de 50 000 logements en 2020. L'objectif affiché est d'apporter des réponses globales en matière d'habitat aux collectivités locales (locatif, accession, structures spécifiques). L'activité de chaque structure du groupe est spécialisée et les départements d'implantation identifiés. Le redéploiement territorial du patrimoine entre chaque entité a été engagé en 2010 mais le transfert n'est pas encore totalement terminé :

- Valophis Habitat, Office public de l'habitat (OPH) dont la collectivité de rattachement est le conseil général du Val-de-Marne, intervient principalement dans ce département en gestion locative, développement patrimonial, aménagement et en rénovation urbaine.
- La SA d'HLM Valophis-Sarépa détient des logements locatifs sociaux dans le département des Yvelines principalement à Trappes, et dans l'Essonne.
- La SCP d'HLM Valophis La Chaumière de l'Île-de-France est propriétaire de logements locatifs sociaux principalement dans les Hauts-de-Seine, en Seine-et-Marne, Seine-Saint-Denis et Val-d'Oise ; elle ne développe pas de logement en accession sociale. Cette société ne dispose pas de moyens propres.
- La SCP d'HLM Expansiel Promotion groupe Valophis couvre dans toute l'Île-de-France l'activité de construction et de commercialisation de logements en accession sociale à la propriété ; elle ne détient pas non plus de moyens propres.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Milos

- Le GIE Expansiel groupe Valophis assure pour le compte de ces organismes la prospection foncière et le montage d'opérations de logements tant en locatif qu'en accession. Il réalise également l'ensemble des activités d'aménagement.

L'organigramme du groupe Valophis et les relations capitalistiques n'ont pas évolué depuis le dernier contrôle de la Miilos. Les sociétés entretiennent des liens directs et indirects, financiers (participations ou contrôle) mais aussi organisationnels [dirigeants communs, création d'une UES (Unité économique et sociale) pour la gestion harmonisée des salariés et du dialogue social], identitaires (nom Valophis en commun), économiques (mise en commun de ressources via le GIE) ou commerciaux (ventes intra-groupe et achats groupés de biens ou de services). La gestion locative des logements de la Sarépa et de la Chaumière de l'Île-de-France est confiée à Valophis Habitat. L'Office, « tête du groupe », concentre les compétences de gestion et détient une influence dominante sur les autres structures du groupe. Le directeur général de l'Office est présenté comme le directeur général groupe et le directeur administratif et financier est devenu secrétaire général groupe (cf. comité foncier au sein du GIE).

Un partenariat étroit avec un collecteur 1 % logement a toujours été privilégié, d'abord avec Coop Logement dans les années 90 puis avec Logéo suite à la restructuration des collecteurs. Cela s'est traduit par une extension de l'intervention de Valophis dans des sociétés éloignées de l'Île-de-France, en région Provence-Alpes-Côte d'Azur (la SA d'HLM Sud Habitat et la SCP d'HLM La Maison Familiale de Provence) et en région Midi-Pyrénées (la SCP d'HLM Notre Maison et la SA d'HLM Les Chalets).

- Obs 1 : L'organisation des prises de participations financières au sein du groupement d'organismes HLM Valophis conduit Valophis Habitat, maison-mère du groupement, à intervenir de fait hors de la région Île-de-France. Cette situation contrevient au principe réglementaire de spécialité qui s'applique à Valophis Habitat, OPH rattaché au département du Val-de-Marne. L'OPH Valophis Habitat doit concentrer toute son attention sur la région Île-de-France.**

Les relations financières qui lient indirectement l'OPH avec les sociétés du sud de la France ne sont pas conformes au principe de spécialité qui s'applique à Valophis Habitat, maison-mère du groupe. Le périmètre d'intervention géographique de Valophis Habitat est précisé par l'agrément en conformité avec les dispositions de l'article L. 421-5 du code de la construction et de l'habitation (CCH) qui indique que « *l'activité des offices publics de l'habitat s'exerce sur le territoire de la région où se trouve la collectivité territoriale ou l'établissement public auquel ils sont rattachés* ».

Cette situation conduit ainsi l'OPH, établissement public largement soutenu financièrement par le Conseil général du Val-de-Marne, et intervenant sur le marché du logement très tendu de la région parisienne, à soutenir indirectement des organismes HLM intervenant sur des marchés moins tendus en Midi-Pyrénées, Provence Alpes Côte-d'Azur et Corse.

- Obs 2 : Les orientations stratégiques et le pilotage du groupement d'organismes HLM Valophis, dont la maison-mère est Valophis Habitat, n'ont pas fait l'objet d'un débat au sein du conseil d'administration de Valophis Habitat et ne sont pas cohérentes avec les intérêts de sa collectivité de rattachement.**

Les relations financières existantes entre les sociétés du groupe Valophis et les organismes localisées dans le sud de la France ne sont pas cohérentes avec les intérêts du Conseil général du Val-de-Marne, collectivité de rattachement, dont les aides financières apportées au travers de la convention d'objectifs et de moyens (15 M€ par an) favorisent le développement de Valophis Habitat sur le département du Val-de-Marne. La stratégie financière et patrimoniale qui détermine la politique de développement à l'échelle du groupe n'a pas été débattue au sein du conseil d'administration (CA) de l'Office (ou dans une instance stratégique de type comité exécutif) dans lequel le Conseil général du Val-de-Marne est représenté.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 1

La Mission d'Inspection présente une extrapolation de la réalité du Groupe Valophis.

En effet, si Valophis Habitat est bien à la tête d'un groupement d'organismes d'HLM tel que présenté par la Mission, il ne soutient ni indirectement ni directement des organismes HLM en dehors de l'Île-de-France, respecte strictement l'article L. 421-5 du CCH et concentre son activité sur la Région Île-de-France.

Valophis Habitat a une filiale, Valophis-Sarépa, dont il détient une participation de 912 956 € et il n'y a aucun flux financier de Valophis Habitat vers Valophis-Sarépa.

Les fonds propres de Valophis-Sarépa ont été et sont générés exclusivement par la seule activité de la société.

C'est ce qui a permis à Valophis-Sarépa de prendre et de détenir des participations dans des sociétés anonymes et coopératives d'HLM, dans le respect du CCH (article R. 423-75-1).

De la même manière, sur leurs fonds propres générés par leur activité, les filiales de Valophis-Sarépa (Valophis Chaumière de l'Île-de-France et Expansiel Promotion) ont pris et détiennent des participations d'autres organismes d'HLM dans le respect du CCH et peuvent leur apporter un soutien financier temporaire sous forme d'avance de trésorerie ou de prêt participatif, dans le respect du CCH (articles L. 423-15, L. 423-16, R. 422-1 et R. 422-6).

Obs 2

Il est rappelé qu'il n'y a aucun flux ni d'autre lien financier entre Valophis Habitat et les autres membres du Groupe Valophis que sa participation dans le capital de Valophis-Sarépa.

Valophis Habitat contrôle directement ou indirectement un ensemble de sociétés. Certaines de ces sociétés disposent de moyens financiers investis dans des activités en dehors de la région Île-de-France. Cette situation n'est justifiée :

- ⇒ ni sur le plan juridique : en vertu du principe de spécialité, le groupe Valophis n'a pas vocation à développer des activités hors de la région Île-de-France ;
- ⇒ ni sur le plan de la politique du logement : la tension sur le marché du logement en région Île-de-France devrait conduire à privilégier l'investissement sur cette zone.

Observation maintenue.

Il est pris note de la décision de la société d'informer chaque année le conseil d'administration de l'activité des diverses entités du groupe Valophis.

Réponses de l'organisme

L'aide apportée par le Conseil Général de Val-de-Marne n'est donc évidemment consacrée qu'au développement des activités de construction de Valophis Habitat dans le Département, à l'entretien et la rénovation de son patrimoine et à la qualité du service apporté à ses locataires.

En ce qui concerne l'information relative à l'activité du Groupe Valophis en Île-de-France, celle-ci est développée chaque année dans le rapport d'activité présenté au Conseil d'Administration de juin qui arrête les comptes de Valophis Habitat.

Afin de renforcer l'information des membres du Conseil d'Administration, une présentation spécifique de l'activité des entités du Groupe Valophis sera effectuée chaque année. Une première présentation détaillée a été réalisée le 10 juin 2014.

Il convient enfin de rappeler que parmi les membres du Conseil de Surveillance de Valophis-Sarépa, filiale de Valophis Habitat, siègent le Président et un ancien Président de Valophis Habitat, ainsi qu'une Conseillère Générale représentant le Conseil Général du Val-de-Marne et qu'ils sont informés des activités de Valophis-Sarépa dans le cadre de cette instance.

Les réponses aux observations n^{os} 7, 21 et 25 sont apportées plus loin.

Enfin, la décision de rémunérer ou non le mandat social de la directrice générale relève de la décision des conseils d'administration et de surveillance de Valophis la Chaumière de l'Île-de-France et de Valophis-Sarépa.

Valophis Habitat n'est d'ailleurs pas lésé par cette situation puisque le coût des prestations que l'office réalise pour le compte de ces deux sociétés est intégré dans la rémunération qu'il perçoit dans le cadre des mandats de gestion.

Nouvelles observations de la Miilos

Valophis constituant la tête du groupe, son conseil d'administration ne doit pas seulement être informé des activités des filiales, mais débattre des orientations générales du groupe et contrôler leur mise en œuvre. Ces débats pourraient en particulier concerner les priorités géographiques du développement des filiales, l'organisation générale du groupe, les mises en commun de moyens, les règles applicables aux relations entre les différentes entités du groupe (cf. observations 7, 21 et 25, pour lesquelles on se référera également aux contre réponses correspondantes).

Concernant la directrice générale de Valophis-Sarépa et Valophis La Chaumière de l'Île-de-France, elle occupe des fonctions qui n'ont pas vocation à être exercées gratuitement, et Valophis Habitat constitue sa seule source de revenus. La situation est donc contestable, ceci d'autant plus que la directrice générale se trouve en situation de risque de conflit d'intérêt, puisque dans une situation de contrôleur/contrôlé. En effet, en tant que directrice de l'exploitation à Valophis Habitat, elle est prestataire pour la gestion locative de Valophis-Sarépa, et en tant que directrice générale de Valophis-Sarépa, elle est en charge du contrôle des prestations de Valophis Habitat qu'elle est elle-même chargée d'assurer.

La réponse de Valophis qui indique que « Valophis Habitat n'est d'ailleurs pas lésé par cette situation, puisque le coût des prestations que l'office réalise pour le compte de ces deux sociétés est intégré dans la rémunération qu'il perçoit dans le cadre des mandats de gestion », montre bien la confusion existant sur ce sujet. Il n'y a pas, en effet, juridiquement, de « mandat de gestion » de ces sociétés confié à Sarépa, mais des prestations de gestion locative dont la rémunération ne peut comprendre l'exercice de la fonction de directrice générale.

Le CA devra être amené à se prononcer notamment sur :

- La refacturation au forfait, et non au coût réel, des prestations de gestion locative réalisées par l'Office pour le compte de ses filiales (cf. obs. n° 7).
- La cession du patrimoine de Valophis Habitat à ses filiales à un prix inférieur à l'estimation de France Domaine sans référence à sa valeur réelle (cf. obs. n° 21).
- La sous-évaluation du coût de location de l'immeuble de bureaux de l'Office au GIE, à Saint-Maurice, au regard du prix du marché (cf. obs. n° 25).
- Les fonctions occupées à titre gratuit de directrice générale de la Sarépa et de la Chaumière de l'Île-de-France par une salariée rémunérée par Valophis Habitat, fonctions qui ne peuvent être considérées comme accessoires.

Obs 3 : L'organisation du groupe Valophis (dont Valophis Habitat est la maison-mère), les relations entre les sociétés du groupe et la gestion des conventions réglementées en lien avec le cumul de fonctions exercées par des dirigeants communs, ne sont pas conformes à certains principes réglementaires.

Ainsi, la mission d'inspection relève que :

- Valophis Habitat est à l'origine de la création du GIE Expansiel, dont il constitue le principal commanditaire, et sur lequel il dispose d'un contrôle *in house* au sens des règles de la commande publique. Or, la règle du caractère auxiliaire de l'activité du GIE par rapport à ses membres notamment la SCP d'HLM Expansiel Promotion n'est pas respectée en contradiction avec l'article L. 251-1 du code de commerce. Cette dernière n'a pas de moyen propre en personnel, le GIE assure toutes les prestations pour le compte de celle-ci. La directrice générale de la SCP (fonction non rémunérée) est également directrice générale du GIE (fonction rémunérée en totalité par le GIE suite à re-facturation par l'Office). Le temps passé par celle-ci sur les fonctions de DG de la SCP n'est pas re-facturé par le GIE.
- La Chaumière de l'Île-de-France n'a pas demandé d'autorisation aux préfets des départements du lieu de situation des immeubles confiés en gestion à Valophis Habitat comme le prévoit l'article D. 442-22 du CCH. Par ailleurs, le changement de mandant, suite aux transferts du patrimoine entre les sociétés du groupe, n'a pas fait l'objet d'une nouvelle autorisation.
- Le poste de directrice déléguée sur lequel est détachée la directrice générale du GIE, fonctionnaire de l'État, ne recouvre aucune réalité au sein de l'Office (pas d'identification dans l'organigramme, pas d'activité concrète liée à ce poste). Les missions attachées à ce poste sont concentrées sur les fonctions de DG du GIE Expansiel et de la SCP d'HLM Expansiel Promotion.
- L'ancien directeur général de Valophis Habitat, agent contractuel de droit public, cumulait irrégulièrement cette fonction avec celle de président du directoire de la Sarépa (cf. obs. n° 6).

Obs 4 : Valophis Habitat, comme d'autres sociétés du groupement qu'il pilote, n'ont pas toujours respecté les règles applicables aux conventions réglementées.

Ces règles sont visées par les articles L. 423-10, L. 423-11 et suivants du CCH, et ont trait notamment à l'autorisation préalable du conseil d'administration (si son directeur général, un de ses directeurs ou un de ses administrateurs est concerné par ladite convention), au retrait du vote sur l'autorisation sollicitée ou à la communication aux membres du CA de la liste et de l'objet de ces conventions . L'existence de dirigeants communs à l'Office et à ses filiales est susceptible de créer ainsi des situations de risques de conflits d'intérêts dans les actes quotidiens des sociétés (contrôle de l'exécution des mandats de gérance et des prestations assurées par le GIE, ...) ou dans les transferts de patrimoine engagés depuis 2010.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 3

Point 1

Le GIE n'exerce aucun pouvoir de direction ou de contrôle sur l'activité d'Expansiel Promotion. Le GIE n'assume qu'un rôle de prestataire de service de sorte que les sociétés membres ne peuvent se confondre avec le GIE. Le caractère auxiliaire du GIE est respecté.

En outre, Expansiel Promotion supporte bien la partie qui lui revient du coût du salaire de la Directrice générale dans le cadre de la ventilation des charges par le GIE à ses membres.

Point 2

La gestion par Valophis Habitat des immeubles de Valophis La Chaumière de l'Île-de-France est depuis l'origine effectuée dans le cadre d'un mandat de gestion.

Valophis Habitat et Valophis La Chaumière de l'Île-de-France compléteront ce dispositif par la mise en place de mandats de gérance d'immeubles conformément au CCH.

Point 3

Le GIE prend effectivement en charge en totalité le salaire de la Directrice Générale.

Le GIE facture à Expansiel Promotion la totalité de ses prestations liées à l'activité d'accession. De ce fait, Expansiel Promotion prend en charge une quote part d'environ 57 % du salaire de la Directrice générale (2013).

La Directrice Générale du GIE Expansiel exerce la fonction de Directrice Déléguée de Valophis Habitat en charge du développement, au sens large, ce qui englobe l'activité d'aménagement, la recherche foncière externe et la construction locative.

Point 1

Là encore, la réponse de la société est incohérente : la SCP Expansiel n'a pas de moyens propres. La direction générale de la SCP ne peut être assurée par une personne du GIE sans porter atteinte au caractère auxiliaire du GIE.

La société indique que « Expansiel promotion supporte bien la partie qui lui revient du salaire de la directrice générale dans le cadre de la ventilation des charges du GIE », ce qui veut dire que la direction générale d'Expansiel Promotion est exercée par le GIE qui est rémunéré à ce titre, ce qui va à l'encontre du caractère auxiliaire du GIE, qui n'a pas pour mission d'assurer la direction générale de ses membres.

Point 2

La réponse de l'office est peu précise. Il est rappelé que les prises en gérance doivent faire l'objet de la procédure prévue au CCH, avec en particulier la demande d'autorisation préfectorale.

Point 3

Les fonctions de direction générale exercées au sein de Valophis Habitat ne peuvent être sous traitées à du personnel du GIE sous peine de porter atteinte au caractère auxiliaire du GIE. Si la directrice générale du GIE exerce aussi une fonction de direction générale déléguée de Valophis Habitat en charge du développement, cette fonction doit être rémunérée directement par Valophis Habitat, et s'exercer clairement sous le contrôle de Valophis Habitat et de son conseil d'administration.

On note cependant, comme le soulignait le rapport de la Miilos, que cette fonction de

Réponses de l'organisme

Elle est également chargée du projet de développement durable du Groupe Valophis. Pour ce faire, elle dispose des équipes spécialisées du GIE.

Elle participe, à ce titre, au Comité de Direction du groupe Valophis et depuis juin 2014 est invitée au CA et au BCA de Valophis Habitat.

Point 4

La réponse à ce point est apportée dans la réponse à l'observation 6.

Obs 4

Afin d'illustrer sa remarque sur les conventions réglementées et les risques de conflit d'intérêt, hypothétiques et non avérés, la MIILOS ne cite que des conventions intra-groupe conclues par Valophis Habitat, Valophis-Sarépa et ses filiales.

Tout d'abord, il convient de relever que les prestations assurées par le GIE n'entrent pas dans le régime des dispositions sur les conventions réglementées prévues par le CCH et le code de commerce. En outre, la MIILOS cite aussi les mandats de gérance et les transferts de patrimoine, les premiers étant très justement qualifiés d'actes quotidiens par la MIILOS. Ces conventions ont été conclues à des conditions normales.

Il faut souligner que, dans le respect de l'article R. 421-6 du CCH, le Conseil d'Administration a délégué au Bureau du Conseil d'Administration ses pouvoirs indiqués aux 4°, 6°, 7°, 8°, 9° et 11° dudit article. De ce fait, les conventions entre membres du Groupe Valophis, dont les transferts de patrimoine, sont examinées par le BCA. De la même façon, le BCA délibère sur tous les engagements de Valophis Habitat préparés par le GIE Expansiel dans le cadre de ses missions pour Valophis Habitat.

Afin de renforcer l'information du Conseil d'Administration et du BCA, un bilan annuel des transferts de patrimoine lui sera communiqué en complément du rapport de gestion dans lequel ils figurent.

Enfin, afin d'éviter toute interprétation sur des risques éventuels de conflits d'intérêt, lors de l'examen par leurs instances des conventions réglementées entre des entités du Groupe Valophis, il sera désormais demandé aux membres communs de ces instances de ne pas prendre part au vote.

Nouvelles observations de la Miiilos

directrice générale déléguée de Valophis Habitat en charge du développement, n'est identifiée dans aucun organigramme de Valophis Habitat et est visiblement peu connue, voire inconnue, au sein de l'OPH, ce qui laisse douter de sa réalité.

Observation confirmée.

Concernant le caractère réglementé des conventions :

⇒ Concernant les missions du GIE, les commissaires aux comptes admettent que les relations avec un GIE, quand le GIE se limite au partage des frais communs, peuvent parfois être considérées comme des conventions « normales et conclues à des conditions courantes », donc ne pas être classées en conventions réglementées. Dans le cas d'espèce, les fonctions du GIE, qui assurent l'ensemble de la maîtrise d'ouvrage, peuvent difficilement être assimilées à des conventions « normales et conclues à des conditions courantes ».

⇒ Concernant les transferts de patrimoine, elles constituent à chaque fois un cas particulier, et les conditions, de rémunération notamment, sont spécifiques à chaque cas, et on ne peut en conséquence parler de « conditions courantes ». Elles doivent à l'évidence être traitées en conventions réglementées.

Obs 4 : Valophis Habitat, comme d'autres sociétés du groupement qu'il pilote, n'ont pas toujours respecté les règles applicables aux conventions réglementées.

Ces règles sont visées par les articles L. 423-10, L. 423-11 et suivants du CCH, et ont trait notamment à l'autorisation préalable du conseil d'administration (si son directeur général, un de ses directeurs ou un de ses administrateurs est concerné par ladite convention), au retrait du vote sur l'autorisation sollicitée ou à la communication aux membres du CA de la liste et de l'objet de ces conventions

L'existence de dirigeants communs à l'Office et à ses filiales est susceptible de créer ainsi des situations de risques de conflits d'intérêts dans les actes quotidiens des sociétés (contrôle de l'exécution des mandats de gérance et des prestations assurées par le GIE, ...) ou dans les transferts de patrimoine engagés depuis 2010.

Conscient de ces risques, M. Philippe James, directeur général de Valophis Habitat, a d'ailleurs démissionné de ses mandats dans les filiales en janvier 2014 (administrateur aux conseils d'administration des SCP d'HLM La Chaumière de l'Île-de-France et d'Expansiel Promotion, président du GIE Expansiel, président du directoire de la SA d'HLM La Sarépa).

3. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE

3.1 VALOPHIS HABITAT ET SON CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

Valophis Habitat détient 32 394 logements dont 95 % se situent dans le Val-de-Marne. Il est le premier bailleur social du département qui compte 30,3 % de logements sociaux en 2013. Plusieurs programmes locaux de l'habitat ont été adoptés ou engagés (7 PLH intercommunaux, 12 PLH communaux). Des exonérations de supplément de loyer de solidarité sur l'ensemble du territoire communal ont pu être décidées comme à Ivry-sur-Seine et à Villeneuve-Saint-Georges. Cette disposition n'est cependant pas réglementaire, des modifications doivent être apportées suite à l'avis défavorable du Conseil Régional de l'Habitat. Avec moins de 20 % de logements locatifs sociaux, 16 communes sont concernées par l'article 55 de la loi SRU. 8 d'entre elles ont fait l'objet d'un arrêté préfectoral prononçant la carence au titre de la période 2008-2010¹.

En contrepartie d'aides financières, l'Office s'est engagé par convention avec le Conseil général dans la requalification du patrimoine existant et dans la production de 470 logements par an hors sites « ANRU ». Il est également un acteur majeur dans plusieurs projets de rénovation urbaine qui impactent près d'un tiers du patrimoine.

3.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

3.2.1 Conseil d'administration et direction générale

3.2.1.1 Conseil d'administration

M. Abraham Johnson, conseiller général et maire adjoint de Créteil, occupe la présidence du conseil d'administration depuis le 25 octobre 2012 à la suite du départ de M. Jean-Jacques Bridley. Le CA est composé de 27 membres. Il se réunit 5 fois par an. Un dossier complet est adressé aux administrateurs avant chaque séance, leur permettant ainsi de disposer de toutes les informations nécessaires à la prise de décision. Les comptes-rendus des séances du conseil sont clairs et complets.

¹ Marolles-en-Brie, Ormesson-sur-Marne, Perigny-sur-Yerres, Le Perreux-sur-Marne, Rungis, Saint-Maur-des-Fossés, Santeny, Villecresnes.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Milos

Obs 5

Point 1

Les attributions des organes de gouvernance de Valophis Habitat sont fixées par des délibérations de son Conseil d'Administration. Le CCH ne prévoit pas la mise en place d'un règlement intérieur à l'exception de l'article R. 421-16 qui en vise l'adoption. C'est la raison pour laquelle Valophis habitat n'a pas de règlement intérieur du Conseil d'Administration.

Comme un tel document peut être utile pour de nouveaux administrateurs, et comme la Fédération des Offices Publics de l'Habitat a publié en avril 2014 une proposition de règlement intérieur du Conseil d'Administration pour les OPH, le Conseil d'Administration examinera en 2015 un projet de règlement intérieur établi sur cette base.

Point 2

Les administrateurs qui n'ont pas siégé en 2012 et 2013 ont été remplacés lors du renouvellement d'une partie du Conseil d'Administration par délibération du Conseil Général du Val-de-Marne du 19 mai 2014.

Point 3

La décision de construire un nouveau siège social dans l'opération de rénovation urbaine de Créteil Petits Prés Sablière a été prise par Valophis Habitat en accord avec sa collectivité de rattachement dans le cadre de la Convention ANRU relative à ce quartier signée, notamment par le Préfet du Val-de-Marne, le Président du Conseil Général du Val-de-Marne et le Directeur Général de l'ANRU, le 7 octobre 2011.

En 2013, le Conseil d'Administration a été informé du lancement opérationnel de cette opération envisagée depuis 2010 et le Bureau du Conseil d'Administration a statué sur un dimensionnement plus grand du bâtiment (passage de 6 500 à 9 100 m²) permettant de regrouper l'ensemble des entités de Valophis Habitat et d'accueillir à terme 440 salariés et non 400.

Point 1

Le CCH, dans son article R. 421-16, prévoit que « le conseil d'administration règle par ses délibérations les affaires de l'office, et notamment [...] adopte le règlement intérieur de l'office ».

Il est pris note de la décision de l'office de soumettre une proposition de règlement intérieur à son Conseil d'administration.

Point 2

Il est pris note du remplacement des administrateurs.

Point 3

Il est pris note des explications fournies.

Le CA est aidé dans ses travaux par un bureau et deux commissions (attribution, appels d'offres). Le bureau bénéficie d'une large délégation de pouvoirs et se réunit fréquemment (en moyenne 10 fois par an).

Obs 5 : Des manquements ont été constatés dans le fonctionnement du conseil d'administration.

- L'organisme ne s'est pas doté d'un règlement intérieur fixant notamment les attributions et les règles de fonctionnement de ses organes de gouvernance. Ce document doit être élaboré puis présenté pour approbation au CA conformément à l'article R. 421-16 du CCH.
- Deux administrateurs n'ont participé à aucune séance du conseil d'administration en 2012 et 2013. Il s'agit de deux membres désignés par le Conseil général du Val-de-Marne. Ils pourraient être déclarés démissionnaires par le préfet, en vertu de l'article L. 421-13 du CCH.
- La décision de construire un nouveau siège social² n'a fait l'objet d'aucun débat en conseil d'administration. L'autorisation de démarrer l'opération a été donnée par le bureau du conseil d'administration qui s'est tenu le 13 décembre 2013. Une simple communication a été faite au conseil d'administration suivant. Or, il est contestable que cette décision relève des délégations de compétence du conseil d'administration au bureau prévues par l'article R. 421-16 du CCH. En l'espèce, il s'agit plutôt d'une affaire relevant de la politique générale de l'Office pour laquelle le bureau ne peut recevoir délégation. En effet, outre les fortes implications organisationnelles, les conséquences financières de la construction d'un nouveau siège, notamment en terme d'endettement (22 389 k€ d'emprunts supplémentaires), auraient justifié un examen pour débat et vote en conseil d'administration.

3.2.1.2 Direction générale

Le poste de directeur général (DG) de l'Office est resté vacant près de 14 mois, suite au départ de M. Stéphane Dambrine le 31 décembre 2011.

Obs 6 : M. Stéphane Dambrine exerçait également la fonction de président du directoire de la SA d'HLM Sarépa. Ce cumul était irrégulier puisqu'il n'entre pas dans les dérogations au principe de non-cumul prévu à l'article 25 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983. Par ailleurs, l'indemnisation des congés non pris, dont il a bénéficié lors de son départ, est irrégulière.

Le précédent rapport d'inspection signalait les évolutions réglementaires, issues notamment du décret n° 2007-658 du 2 mai 2007 relatif au cumul d'activités des fonctionnaires, qui avaient pour effet indirect de mettre fin au régime spécifique d'autorisation ministérielle de cumul de fonctions de direction d'organismes HLM. Ces évolutions réglementaires se sont poursuivies en 2009 avec le décret n° 2009-1218 du 12 octobre 2009 relatif aux DG des OPH.

Le cumul de fonction de DG d'OPH avec un mandat social de DG d'une société privée investie d'une mission d'intérêt général n'entre pas dans le champ des dérogations au principe de non-cumul prévu par le droit de la fonction publique. Cette pratique est irrégulière au regard du droit commun de la fonction publique auquel les DG d'OPH sont soumis.

En effet, les DG d'OPH ont la qualité d'agents contractuels de droit public et sont soumis, sauf dispositions expresses contraires, au statut général, et en particulier à l'article 25 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 qui dispose que « *les fonctionnaires et agents non titulaires de droit public consacrent l'intégralité de leur activité professionnelle aux tâches qui leur sont confiées* » et « *ne peuvent exercer à titre professionnel une activité privée lucrative de quelque nature que ce soit* ».

² Un nouveau siège social va être construit à Créteil dans la ZAC du Petit-Pré/Sablères afin de mettre fin à la dispersion géographique des services sur 4 sites différents. Ces nouveaux locaux abriteront le siège de l'office et de l'ensemble des entités franciliennes du groupe. Il pourra accueillir 400 salariés sur une superficie de 9 100 m². Le projet représente un investissement de 32 388 k€. Les travaux débiteront en 2015 avec un emménagement prévu en 2017.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miiilos

Obs 6

Cumul de fonction : DG OPH et Président du Directoire de VS

Le statut des directeurs d'OPH est régi par le décret n° 2009-1218 du 12 octobre 2009 relatif aux directeurs généraux des offices publics de l'habitat.

Le rapport MIILOS du 27 novembre 2009 ne contestait pas le cumul de fonctions de Directeur Général de l'OPAC du Val-de-Marne avec celle de Président du Directoire de la SA d'HLM SARÉPA mais avait relevé la caducité de l'autorisation relative à ce cumul des fonctions délivrée en août 2000 par le Ministre du logement, dans la mesure où les procédures prévues par les décrets du 29 octobre 1936 et du 9 octobre 1937 avaient été abrogées et remplacées par de nouvelles, prévues par le décret n° 2007-658 du 2 mai 2007 relatif au cumul d'activités des fonctionnaires, des agents non titulaires de droit public et des ouvriers des établissements industriels de l'État.

Valophis Habitat a, par conséquent, mis en œuvre la procédure prévue par le décret du 2 mai 2007 en soumettant à son Conseil d'administration une demande d'autorisation de cumul, celui-ci étant justifié pour des raisons de cohérence de l'action publique dans le secteur du logement social dans le Val-de-Marne. Cette situation d'exercice accessoire de mission auprès de la Sarépa a été précisée au Préfet du Val-de-Marne par courrier du 20 octobre 2010.

Le rapport public 2012 de la MIILOS – publié en fin d'année 2013 - a mis en avant, pour la première fois, l'impossibilité de cumuler des fonctions de Directeur Général d'un OPH avec un mandat social de Dirigeant d'une société privée investie d'une mission d'intérêt général.

Cumul de fonction

Il est pris note des explications fournies, et notamment de l'engagement, par Valophis Habitat, de la procédure prévue par le décret du 2 mai 2007, en demandant l'autorisation de cumul auprès du conseil d'administration, autorisation qui a été effectivement obtenue.

Cependant, selon la loi, ce cumul ne pouvait se concevoir que pour une mission accessoire, et à condition de ne pas entrer dans les cas d'interdiction prévus par la loi. Sur ces 2 points, on notera tout d'abord qu'il est difficile de considérer comme accessoire la direction d'une organisme gérant plus de 3 000 logements. Enfin, s'agissant d'assurer la direction d'un organisme de droit privé, cette mission n'entre pas dans les fonctions pouvant être assurées par un agent de droit public, le fait que cet organisme privé soit chargé d'une mission de service public ne constitue pas une exception clairement admise par la loi pouvant justifier d'une exception à la règle d'interdiction.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

En tout état de cause, M. Stéphane Dambrine avait démissionné de ses fonctions le 1^{er} janvier 2012.

Le nouveau Directeur général de Valophis Habitat, recruté fin février 2013, également Président du Directoire de la SA VALOPHIS-SARÉPA, n'a pas perçu de rémunération supplémentaire.

Conscient des spécificités du statut particulier des directeurs des OPH, et des contraintes liées au mouvement de restructuration du secteur HLM, le législateur est venu depuis clarifier la situation des directeurs d'OPH quant aux possibilités de cumul de fonctions.

C'est ainsi que depuis la publication de la loi ALUR n° 2014-366 du 24 mars 2014, un directeur général d'OPH peut cumuler sa fonction de direction avec une autre fonction si celle-ci est accessoire, ne donne pas lieu à rémunération supplémentaire et concerne un autre organisme HLM (article L. 421-12-1 CCH).

Ainsi, afin de prévenir toute difficulté à ce sujet, Valophis Habitat prévoit la mise en place d'une procédure à l'attention de ses agents publics.

Indemnisation de congés non pris (CP et CET)

Le guide à l'attention des Directeurs Généraux d'Offices Publics de l'Habitat rédigé par le Cabinet SEBAN et Associés précise que les DG peuvent bénéficier de jours de RTT ainsi que d'un CET (cf. p. 21).

L'article R. 421-20-3 du CCH prévoit que le Directeur général d'un OPH respecte un préavis de 3 mois. L'intérêt de l'Office était que Monsieur Stéphane Dambrine accomplisse de manière effective l'intégralité de son préavis, de manière à préparer la période d'intérim qui allait suivre son départ le solde de ses congés annuels lui a donc été versé à l'issue de son préavis.

Il est à relever que ni la jurisprudence, ni le décret du 12 octobre 2009, ne prévoient de disposition spécifique à ce sujet.

S'agissant du CET, auquel peut prétendre le Directeur général d'un OPH, il a été liquidé au moment de l'établissement du solde de tout compte conformément aux modalités de l'accord CET.

Indemnisation de congés non pris

Observation confirmée.

La Miilos n'a fait que se conformer en la matière à la jurisprudence administrative.

L'office doit demander le remboursement des sommes indûment perçues.

Ce même article 25 précise que « *sont interdites, y compris si elles sont à but non lucratif, les activités privées suivantes : 1° la participation aux organes de direction de sociétés ou d'associations ne satisfaisant pas aux conditions fixées au b du 1° du 7 de l'article 261 du code général des impôts* », c'est-à-dire la participation aux organes de direction des sociétés ou associations qui réalisent des opérations soumises à la TVA.

Lors de son départ, M. Stéphane Dambrine a bénéficié de l'indemnisation des congés non pris (16 jours de congés payés et 43 jours de compte-épargne temps). Celle-ci est irrégulière au regard de l'arrêt n° 203383 du Conseil d'Etat du 12 novembre 2001, Monnot. En effet, la Haute juridiction administrative retient « *qu'aucune disposition législative ou réglementaire, ni aucun principe général du droit, ne reconnaît à l'ensemble des agents publics non titulaires, un droit à une indemnité compensatrice de congés payés dans le cas où l'agent cesse d'avoir pu bénéficier de son congé* ». Il appartient à l'Office de prendre les mesures utiles au recouvrement des fonds publics indûment perçus.

Dans l'attente du recrutement d'un nouveau directeur général, le conseil d'administration du 14 décembre 2011 a donné son accord pour que M. Christian Harcouët, directeur administratif et financier (devenu secrétaire général du groupe en 2013), assure l'intérim à compter du 2 janvier 2012. Le CA du 6 septembre 2012 a prolongé l'intérim à la suite du désistement d'un candidat qui avait été recruté pour occuper les fonctions de directeur général dès le mois de septembre.

Le 21 février 2013, le conseil d'administration a nommé M. Philippe James nouveau directeur général de l'Office, mettant fin ainsi à un intérim qui aura duré 14 mois. Le contrat de travail et la rémunération ont été validés à cette occasion. Le niveau de rémunération supérieur au plafond autorisé a nécessité un accord du ministre chargé du logement et du ministre délégué chargé du budget. L'autorisation, en date du 27 novembre 2013, a limité le dépassement, nécessitant une baisse de la rémunération initialement décidée par le conseil d'administration. Dans sa séance du 19 décembre 2013, le conseil d'administration a pris acte de la modification de la rémunération du directeur général qui devra procéder à la régularisation correspondante au titre de l'année 2013. L'analyse du contrat de travail n'appelle aucune remarque particulière.

3.2.2 Organisation et management

Les effectifs sont en constante augmentation : 640 agents en 2008, 682 en 2010 (hausse liée à la reprise du personnel suite à l'acquisition du patrimoine à la société Icade), 693 en 2012, et 748 agents en 2013 dont 280 gardiens et employés d'immeubles. La hausse importante de 55 postes entre 2012 et 2013 est liée notamment à la mise en place d'une nouvelle organisation de la proximité qui a été initiée dès 2010. Des postes ont été créés afin de renforcer le personnel dans les agences : adjoint au chef d'agence, assistante, technicien d'agence, conseillère sociale. Ces recrutements ont eu un impact sur la masse salariale et sur le coût de gestion (cf. § 7.2.2). La mission d'inspection relève le ratio de 21,7 agents pour 1 000 logements, supérieur à la médiane des offices de taille équivalente (20,3/1 000) mais qui serait plus important (estimé à 22/1 000) si Valophis Habitat disposait d'un service intégré chargé du développement de la construction locative, activité assurée par le GIE Expansiel.

Une réorganisation des services a été initiée dans le cadre du projet d'entreprise 2008-2013. La gestion des attributions a été centralisée à la direction de l'exploitation afin de repositionner l'activité du personnel des agences sur la relation avec les locataires. Deux objectifs principaux sont poursuivis : diminuer les impayés et réduire les délais de relocation, et donc le taux de vacance de logements.

Les 13 antennes de proximité situées dans le département du Val-de-Marne ont été regroupées en 8 agences et réparties en deux directions territoriales (DT), Est et Ouest. Les 1 510 logements situés hors Val-de-Marne sont gérés par la direction territoriale Île-de-France. Cette dernière n'est pas impactée par la réorganisation : 5 bureaux et une agence se répartissent les logements sur la Seine-et-Marne, l'Essonne, le Val-d'Oise et les Yvelines.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Des missions transversales à l'ensemble de l'organisme sont par ailleurs confiées aux directions territoriales :

- Île-de-France : direction de l'exploitation (services des attributions, du contentieux, de la maintenance, du patrimoine, des baux spéciaux, de la gestion locative) en appui des agences de proximité ;
- Ouest : développement des grands projets urbains en coordination avec le GIE Expansiel promotion et la direction technique du patrimoine notamment ;
- Est : marketing avec en particulier la gestion du service « Support Relations Clients », une plate-forme téléphonique pour l'enregistrement des réclamations des locataires.

L'organisation de l'Office se caractérise par une multiplicité d'intervenants (notamment sur les domaines techniques) qui peut diluer les responsabilités et rendre peu lisibles auprès des locataires et des élus les actions menées par l'organisme. Ainsi, la remise en état des logements fait intervenir à la fois les gardiens et les techniciens d'agence ; ces derniers doivent à nouveau visiter les logements pour estimer définitivement la nature et le montant des travaux à réaliser alors que le gardien avait déjà réalisé le diagnostic au moment de la pré-visite et de l'état des lieux. Le gros entretien du patrimoine et les budgets afférents sont partagés entre les agences et le service patrimoine de la direction de l'exploitation. La passation des marchés d'exploitation et la réalisation des travaux d'amélioration sur les équipements (ascenseurs, chauffage...) sont confiées au service de la maintenance. Les gros travaux de réhabilitation sont sous la responsabilité de la direction technique du patrimoine. Enfin, le GIE Expansiel assure la charge du développement de l'offre de logements et notamment la prospection foncière.

Partagés par l'ensemble du personnel sur l'Intranet, les procédures et les audits ont permis d'améliorer et de sécuriser le fonctionnement des services. Il convient cependant de noter que des process ne sont pas encore optimisés au niveau de charges (cf. obs. n° 14) et des impayés, de la direction des opérations de la maintenance (cf. obs. n° 27 et 28).

3.2.3 Gestion déléguée de logements

3.2.3.1 Gestion des logements des filiales

L'Office assure la gérance des logements de la SCP d'HLM la Chaumière de l'Île-de-France depuis 1997 et, de la Sarépa depuis 2004.

Une convention cadre « Mandat de maîtrise d'ouvrage » a été signée le 7 juin 2004 avec la Sarépa. Elle a pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles la société confie à l'Office la réalisation des travaux de réhabilitation ou de démolition.

Obs 7 : Les prestations réalisées par l'Office pour le compte de ses filiales ne sont pas refacturées à leur coût réel.

Comme déjà observé dans le rapport précédent, la rémunération du mandataire est encore calculée de façon forfaitaire avec une simple actualisation annuelle :

- Au logement, pour la gestion du patrimoine de la Chaumière de l'Île-de-France et de celui de la Sarépa hors Trappes : le coût de gestion au logement, fixé à l'origine respectivement à 1 952,00 F et 354,50 €, est actualisé sur la base de l'évolution de l'indice de référence des loyers (IRL) ou de l'indice du coût de la construction (ICC) selon la convention concernée.
- De façon globale, pour la gestion du patrimoine de la Sarépa à Trappes : un montant global de 428 k€, susceptible à l'origine de couvrir les dépenses engagées par l'Office pour exécuter sa mission, est actualisé annuellement en fonction de l'ICC.

La rémunération de ces mandats (en 2012 : 855 k€ refacturés à la Sarépa et 1 125 k€ à la Chaumière d'Île-de-France) s'est donc progressivement écartée du coût de gestion réel supporté par l'Office.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 7

La détermination du coût de gestion unitaire au logement facturé à Valophis-Sarépa et Valophis La Chaumière de l'Île-de-France est basée à l'origine sur les coûts de gestion réels de Valophis Habitat.

L'évolution de l'indice de révision prévu dans la convention a finalement amené une divergence entre les coûts de gestion réels de Valophis Habitat et ceux facturés.

Dorénavant, Valophis Habitat recalculera chaque année les coûts de gestion au logement sur la base des coûts réels de l'exercice précédent, afin de tenir compte de l'évolution de ceux-ci, et non en fonction d'un indice d'actualisation.

Observation confirmée.

L'office doit s'assurer de l'équilibre financier de cette prestation de service au bénéfice de sa filiale.

Il est pris note de la volonté de l'office d'actualiser régulièrement les coûts en fonction de l'évolution du coût réel.

Celui-ci n'est pas en mesure d'évaluer si les termes des conventions déjà anciennes (1997 et 2004) lui sont devenus défavorables sur le plan financier. Une analyse reste à effectuer en vue de revoir le calcul de la refacturation. Par ailleurs, des avenants d'actualisation des conditions financières des mandats³ ont été signés en mai 2010 sans que le conseil d'administration de Valophis Habitat n'ait délibéré.

3.2.3.2 *Gestion des logements de Nogent Habitat OPH*

Le 16 juin 2009, Nogent Habitat OPH a confié à Valophis Habitat la gestion de 1 055 logements familiaux et de 2 résidences pour personnes âgées de 103 équivalents-logements par bail emphytéotique. L'intégralité du personnel a été transférée à Valophis Habitat. M. Christian Harcoüet, secrétaire général du groupe Valophis, assure à titre gratuit la direction générale de cet Office.

3.2.3.3 *Reprise du patrimoine de la Semidep situé à Créteil et à Fresnes*

Le 11 juillet 2013, l'Office s'est porté acquéreur de 180 logements situés sur la commune de Créteil (quartier des Sablières) dont il assurait la gestion pour le compte de la Ville de Paris (propriétaire à la suite de la dissolution de la Semidep). Ce quartier est intégré dans un programme de rénovation urbaine ANRU. Il est prévu une démolition de tous les logements dont l'état de vétusté ne permettait pas d'envisager une réhabilitation lourde. À Fresnes, dans le quartier des Groux, Valophis Habitat gère 201 logements. Un appel d'offres de rachat a été lancé par la Ville de Paris ; l'Office s'est porté candidat.

3.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE

Si le groupe Valophis a montré sa capacité à répondre aux enjeux territoriaux en termes de développement de logements, de gestion et d'entretien du patrimoine, la coopération entre l'Office et ses filiales est source de risques juridiques. La participation de cadres de l'Office dans les instances dirigeantes des filiales les met en situation de risque de conflits d'intérêts, notamment dans le contrôle des mandats de gérance et des prestations du GIE. La stratégie de l'Office, maison-mère du groupe Valophis, n'est pas clairement affichée, et sa cohérence avec les intérêts du Conseil général du Val-de-Marne, non vérifiée. La participation dans des sociétés HLM hors de l'Île-de-France semble incompatible avec le principe de spécialité d'un établissement public départemental.

4. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

4.1 OCCUPATION DU PARC

L'analyse de l'occupation du parc de logements de Valophis Habitat montre, qu'en moyenne, les locataires apparaissent moins défavorisés financièrement que la moyenne constatée de l'ensemble des organismes d'HLM en Île-de-France : 55,8 % des ménages ont des revenus inférieurs à 60 % des plafonds de ressources, alors qu'ils sont de 62,7 % en Île-de-France.

Cependant, si l'on se réfère aux emménagés récents, le taux est supérieur : 65,4 % (+ 1,6 points par rapport à 2011). Au sein de cette catégorie de ménages, le taux se situant en-dessous du seuil de pauvreté⁴ est élevé, puisqu'il s'élève à 30 %.

³ L'indice du coût de la construction (ICC) devient le taux de révision et les règles de calcul de la re-facturation des frais de gardiennage sont simplifiées.

⁴ Ce seuil s'établit à 60 % de la médiane des revenus par unité de consommation (UC), ce qui correspond en Île-de-France à 1 037 € par UC, ou 34 € par jour.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Les familles monoparentales sont sur-représentées au sein de l'Office : 24,3 % (19,3 % en Île-de-France), en augmentation par rapport aux données de 2009. Ceci se conjugue avec une précarité de ces ménages : 79 % ont des revenus inférieurs à 60 % des plafonds.

Le nombre d'allocataires de l'APL est de 36,2 %, supérieur au taux relevé sur la région parisienne (32,3 %).

4.2 ACCES AU LOGEMENT

4.2.1 Connaissance de la demande

Valophis Habitat enregistre les demandes et attribue le numéro unique départemental dans le respect de la réglementation. L'outil de gestion est interfacé avec le système national d'enregistrement. La radiation des demandes est systématiquement réalisée après la signature du bail de location.

L'Office a une bonne connaissance des demandes en cours. En 2012, elles ont connu une progression significative puisqu'au 31 décembre, elles s'établissent à 22 202 contre 18 403 en 2011. Les demandes de mutation s'élèvent quant à elles à 4 426 et sont principalement satisfaites grâce aux logements non contingents.

4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

La vacance de logements

Obs 8 : Le taux de vacance et les délais de relocation sont élevés.

La vacance de logement est toujours aussi élevée au sein de l'Office. À la fin du mois d'octobre 2013, le taux de vacance global est de 5,2 % (3,2 % en moyenne en Île-de-France) alors qu'il représentait 4,11 % à fin 2008 lors du dernier contrôle Miilos. La vacance technique est de 3,2 %.

Malgré les actions engagées par l'Office pour louer les parkings couverts (travaux de peinture et d'éclairage, installation de vidéosurveillance, offres de location à l'extérieur...), leur vacance reste également élevée : 40,8 % (30,8 % pour l'ensemble des parkings couverts ou non).

Le délai moyen de relocation s'établit à près de 5 mois et a une forte conséquence financière. Un audit des délais de relocation a été réalisé en 2011 afin d'en déterminer les raisons : manque de réactivité pour saisir les congés, délai moyen de 56 jours entre l'état des lieux de sortie et la réalisation des travaux, délai moyen de 34 jours entre la réception du dossier et la présentation en CAL, réserves émises par la CAL dont la levée allonge le processus d'attribution.

À titre d'exemple, la mission d'inspection a relevé pour deux dossiers d'attribution :

- ⇒ dans un programme neuf situé à Arcueil et livré dès juin 2012, le logement n° a été attribué à la CAL du février 2013 pour une signature du bail de location le avril 2013, soit 10 mois après les premières livraisons ;
- ⇒ la candidature proposée par la préfecture du Val-de-Marne le mai 2008 sur le logement n° situé à Saint-Mandé a fait l'objet d'une décision favorable à la CAL du juin 2009, soit plus d'un an pour gérer le dossier.

Avec 7,5 %, le taux de rotation se situe dans la moyenne régionale.

Les mutations et la sous-occupation

L'Office a mis en place des procédures de gestion afin de favoriser dans la mesure du possible les mutations et en particulier la réduction du nombre de logements en sous-occupation.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 8

Le taux de vacance d'octobre 2013 est de 5,2 %, car ce chiffre intègre les vacants bloqués. En effet, la vacance totale se décompose comme suit :

Vacance courante (à la relocation) : 556 logements vacants, soit 1,7 % du patrimoine.

Logements neufs venant d'être livrés : 79 dont 76 livrés en octobre soit 0,2 %.

Logements bloqués pour raisons techniques : 1 027 logements, soit 3,3 % de vacance. Ceux-ci se décomposent en plusieurs catégories :

Logements bloqués dans le cadre d'une opération d'acquisition-amélioration : 124.

Logements bloqués dans le cadre d'opération de démolition : 783.

Logements bloqués pour réhabilitation : 77.

Logements bloqués pour raisons techniques diverses : 43.

La majorité de ces logements bloqués le sont dans le cadre d'une opération de démolition. Si ces logements étaient sortis du patrimoine (ce qui arrive lorsque l'intégralité de la cage d'escalier est libérée), ils n'apparaîtraient pas dans la vacance. Il en est de même pour les logements bloqués dans le cadre d'opérations d'acquisition-amélioration (acquisition de logements occupés non reloués en attente de livraison des travaux d'amélioration).

L'importance des opérations de renouvellement urbain pour Valophis Habitat, se traduisant le plus souvent par des démolitions reconstructions, explique le niveau élevé de logements bloqués, gonfle le taux de vacance global de l'organisme et explique le niveau supérieur à la moyenne.

Les vacants courants restent néanmoins élevés au dernier trimestre 2013. L'accroissement de la vacance constatée les années précédentes est dû en partie à l'acquisition du patrimoine Icade entre 2008 et 2010 (3 125 logements).

Il est pris note des précisions et compléments d'information fournis par l'office.

L'office doit poursuivre ses efforts pour réduire la vacance et les délais de relocation.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Les constats réalisés et les nouvelles procédures déjà en place au moment du contrôle de la Mission d'Inspection, ainsi que les efforts particuliers menés sur le patrimoine acquis auprès d'Icade, ont permis de réduire sensiblement la vacance. En décembre 2012, le nombre de logements vacants courants (à la relocation) était de 669 (2,1 %). À fin juillet 2014, le nombre de vacants courants était de 363, représentant 1,1 % de taux de vacance, soit une diminution de 45,7 %.

Le délai de vacance moyen s'est également amélioré et est passé de 3,9 mois en octobre 2013 à 2,96 mois à fin juillet 2014.

Logement n° _____ attribué à _____
le /06/2009

La résidence de Saint-Mandé, avenue du Général de Gaulle, a fait l'objet d'une acquisition-amélioration. La livraison après travaux de réhabilitation des logements vacants s'est établie de mars à août 2009. Le logement n° _____ n'a été livré qu'en juin, d'où l'entrée dans les lieux le /06/2009.

Logement n° _____ attribué à _____

Ce logement de type PLAI est de contingent Mairie. Deux candidatures ont été proposées par la Ville en juillet 2012 et ont été refusées par la CAL du 25/09/2012. La Ville a ensuite mis 4 mois pour désigner un nouveau candidat et nous 2 mois pour le passer en CAL et le faire signer.

La nouvelle procédure mise en place prévoit la reprise systématique des logements dès que le délai de désignation contractuel est dépassé. Ce n'était pas le cas au 1^{er} semestre 2013.

En ce qui concerne la vacance des parkings, Valophis Habitat est confronté aux mêmes problèmes que les autres bailleurs avec, d'une part, l'obligation de construire un nombre de parkings importants avec chaque immeuble neuf, d'autre part le fait que les locataires de Valophis Habitat ne disposent pas systématiquement d'un véhicule.

Néanmoins Valophis Habitat a engagé un plan parking et met en place, lorsque c'est nécessaire, des systèmes de vidéo-protection permettant de sécuriser certains parkings. Ces mesures permettent d'améliorer légèrement la vacance générale des parkings et particulièrement ceux ayant fait l'objet de travaux.

Il a fixé des critères plus contraignants (2 pièces de plus que le nombre d'occupants – soit une personne seule dans un logement de 3 pièces) que la réglementation (3 pièces de plus que le nombre d'occupants, par exemple une personne seule dans un logement de 4 pièces). Aussi, 18,7 % des logements sont sous-occupés. En 2012, 6 % des mutations hors ANRU, soit 26 logements, ont concerné des situations de sous-occupation.

Les réservations de logements

Tous les logements réservés sont identifiés dans les fichiers de gestion, par réservataire « d'origine » et par réservataire « désignataire » lorsque le logement est repris pour un tour.

L'état des logements réservés est le suivant :

	Préfet	Mairie	OPH	1 %	Autres collectivités	Ministères	Total
Logements	9 394	8 392	6 952	4 230	2 680	746	32 394
En %	29,0 %	25,9 %	21,5 %	13,1 %	8,2 %	2,3 %	100,0 %

4.2.3 Gestion des attributions

Les orientations définies en 2006, et non mises à jour depuis, continuent de guider la politique d'attribution des logements au sein de Valophis Habitat. Le classement des résidences⁵ sert à orienter les décisions de la commission d'attribution des logements.

Les attributions sont prononcées par deux CAL :

- Une commission décentralisée sur la commune de Nogent-sur-Marne pour l'attribution des logements cédés par bail emphytéotique à Valophis Habitat par l'OPH Nogent Habitat ; elle se réunit une fois par mois.
- Une commission pour l'attribution des logements de Valophis Habitat ; composée de 6 administrateurs, elle se réunit toutes les semaines au siège de l'Office.

Obs 9 : Le règlement intérieur des deux CAL n'est pas actualisé.

Il devra prendre en compte les modifications apportées :

- par le décret n° 2009-1684 du 30 décembre 2009 concernant le représentant des organismes bénéficiant de l'agrément relatif à l'ingénierie sociale, financière et technique prévue à l'article L. 365-3 du CCH ; il convient de noter que ce représentant n'est pas systématiquement invité à la CAL.
- par le décret n° 2011-176 du 15 février 2011 qui précise que le préfet est destinataire de la convocation à toute réunion de la CAL, de son ordre du jour et du procès-verbal des décisions prises lors de la réunion précédente.

Les procès-verbaux sont correctement visés et annotés avec la décision de la commission. L'activité de la commission d'attribution des logements fait l'objet d'un état annuel dans le rapport de gestion présenté chaque année au conseil d'administration.

Certains réservataires, notamment les collecteurs 1 % logement, ne présentent pas systématiquement trois candidats par logement contrairement aux dispositions de l'article R. 441-3 du CCH.

L'accompagnement social lié au logement à l'entrée dans les lieux ne fait l'objet d'aucun suivi et évaluation. Les ménages qui sont susceptibles de rencontrer des difficultés à l'entrée dans le logement sont identifiés soit par les chargés d'attribution lors de l'instruction du dossier (reste à vivre très faible, famille monoparentale avec peu ou pas de ressources, ménages déjà suivis par un travailleur social pour les sortants de structure spécifique de type CHRS par exemple...), soit par les chargés de clientèle lors de la signature du bail de location

⁵ De la catégorie 1 « résidences attractives dont le fonctionnement social est satisfaisant » à la catégorie 4 « résidences qui connaissent un fonctionnement très problématique ».

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 9

Les règlements intérieurs respectifs des Commissions d'Attribution des Logements de Valophis Habitat et de Valophis Habitat patrimoine de Nogent seront modifiés conformément aux Décrets n^{os} 2009-1684 du 30 décembre 2009 et 2011-176 du 15 février 2011 et à l'article N° R. 441-9 du CCH et soumis à l'approbation d'un prochain Conseil d'Administration.

Dès lors qu'un représentant d'une association bénéficiant de l'agrément relatif à l'ingénierie sociale, financière et technique prévue à l'Article L. 365-3, agrément incluant la participation aux commissions d'attribution, sollicitera Valophis Habitat ou sera désigné par le Préfet pour siéger à la Commission, il sera convoqué pour participer à chacune de leurs séances.

Pour ce qui est des réservataires, notamment les collecteurs 1 % logement, nous confirmons qu'ils ne présentent pas systématiquement trois candidats par logement car ils n'ont pas toujours suffisamment de candidats à présenter. Cependant, les Services en charge de l'instruction des dossiers à présenter aux Commissions d'Attribution vérifient systématiquement le respect par les réservataires de l'obligation de présenter trois candidats par logement à attribuer et en rendent compte à la Commission d'Attribution. La justification de l'absence de 3 candidatures est consignée sur le procès-verbal de la Commission d'Attribution.

En ce qui concerne l'accompagnement social lié au logement à l'entrée dans les lieux, la décision de la Commission d'Attribution des Logements, notamment les réserves émises le cas échéant, est saisie dans la base de données postulant/locataire. La mise en œuvre effective des réserves doit, en principe, également être saisie dans cette base de données.

Il est pris note de la décision de l'office d'actualiser le règlement des CAL.

Il est pris note des compléments d'information apportés par l'office concernant l'accompagnement social.



Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miiilos

Ainsi, en 2012, ont été enregistrés pour 2 301 dossiers acceptés en Commission d'Attribution des Logements (attributions et mutations) et ayant donné à signature du bail en 2012 ou début 2013 :

Loca Pass

- ⇒ Dépôt de garantie seul : 757 (33 %).
- ⇒ Dépôt de garantie et garantie aux impayés de loyer : 697 (30 %).

FSL/FSH

- ⇒ Aide financière à l'accès : 67 (3 %).
- ⇒ Aide financière à l'accès et garantie aux impayés de loyer : 54 (2 %).

Le Chef d'Agence, ou la personne à laquelle est déléguée la signature du bail, est responsable de l'exécution de la décision de la Commission d'Attribution des Logements.

Il n'existe cependant pas, à ce jour, de dispositif de contrôle automatisé et, la saisie n'étant pas fiable à 100 %, Valophis n'est pas en mesure en l'état actuel des procédures et outils d'effectuer un contrôle par extraction de la base de données.

En matière d'accompagnement social, il faudrait, pour vérifier la bonne exécution de la décision de la Commission d'Attribution des Logements et la mise en œuvre effective des mesures, interroger au cas par cas les Agences.

On peut signaler que le contrôle de 87 dossiers d'attribution n'a révélé aucun cas d'absence de mobilisation de la garantie Loca Pass, lorsque cette dernière constituait une réserve émise par la Commission d'Attribution des Logements.

Avec la création des postes de Conseillère sociale dans les Agences, depuis 2013, la mobilisation effective des mesures d'accompagnement social et leur suivi est assuré.

Valophis Habitat s'engage par ailleurs à mettre en place les outils permettant un contrôle et une évaluation de la mobilisation effective des mesures de solvabilisation, de garantie et d'accompagnement social d'exécution à l'entrée dans les lieux, conformément à la décision de la Commission d'Attribution des Logements.

Les conseillères sociales peuvent à cette occasion être sollicitées pour recevoir le nouveau locataire. Les membres de la CAL peuvent être alertés et conditionner l'attribution à la mise en place d'une mesure d'accompagnement. Cependant, aucun suivi n'a été organisé par les services afin de quantifier et d'évaluer le dispositif. Par ailleurs, des données chiffrées sur le nombre de garanties Loca Pass, de garanties FLS n'ont pas pu être transmises à la mission de contrôle.

Dans le cadre de la réorganisation de la gestion des attributions et afin de réduire les délais de relocation, il a été décidé de supprimer les entretiens post CAL de tous les candidats retenus et de faire visiter les logements avant le passage en CAL. La gestion des dossiers est désormais confiée à la direction de l'exploitation, au siège de l'Office, et non plus aux agences (à l'exception des demandes de mutation). Ces mesures devraient être un gage d'amélioration et d'harmonisation du traitement des dossiers.

Le contrôle de 87 dossiers d'attribution a mis en évidence des anomalies et des irrégularités.

Obs 10 : Un dépassement des plafonds de ressources est constaté pour l'attribution du logement n° par la CAL du avril 2013, et la CAL du septembre 2009 a attribué un logement à un candidat ne disposant pas de numéro unique départemental.

- Le logement n° situé au , à Cachan, a été attribué à dont le revenu fiscal de référence 2011 (RFR) s'élevait à 43 938 € pour un plafond de ressources de 40 987 €, soit un dépassement de 7 %. Il convient de noter que la fiche de synthèse présentée aux membres de la CAL indique un RFR de 37 595 € qui correspond dans les faits au revenu brut global. Aucun élément dans le dossier étudié n'indique une baisse des revenus de plus de 10 % en 2012 qui aurait pu justifier cette attribution. Il convient de noter que pour certains dossiers le montant des ressources des candidats pris en compte est le revenu imposable et non le RFR, contrairement aux dispositions de l'arrêté du 29 juillet 1987 modifié (article 4). Le montant peut être inférieur et expose alors l'organisme au risque de dépassement du plafond de ressources.
- L'attribution du logement n° - situé au à Ivry-sur-Seine - a été décidée alors que le numéro unique départemental était absent des données présentées aux membres de la CAL. L'organisme n'est pas en capacité de justifier que le candidat disposait bien d'un numéro avant la présentation du dossier en CAL.

Pour ces deux infractions aux règles d'attributions, l'Office est passible d'une sanction financière équivalente à 18 mois du loyer principal

Obs 11 : Des documents d'informations obligatoires ne sont pas remis au locataire lors de la signature du bail et celui-ci intègre deux clauses abusives.

- La clause 9.1 « Diagnostics techniques » prévoit que les différents éléments composant le dossier de diagnostics techniques sont tenus à la disposition du locataire, sur demande. Cependant, l'organisme n'est pas en capacité de remettre les documents suivants :
 - le diagnostic de performance énergétique (DPE) obligatoirement annexé aux baux signés depuis le 1^{er} juillet 2007, disposition issue de l'article 3 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 : aucun DPE n'a été réalisé ;
 - l'état des risques naturels et technologiques ;
 - le dossier technique amiante ;
 - le constat de risque d'exposition au plomb pour les immeubles construits avant le 1^{er} janvier 1949.

Par ailleurs, le décompte de surface corrigée ou utile n'est pas systématiquement joint au bail de location (cf. article R. 353-19 du CCH) et, l'avis d'échéance ne comporte pas le montant maximal du loyer applicable au logement (cf. article R. 445-13 du CCH).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 10

Le contrôle de 87 dossiers d'attribution a mis en évidence deux anomalies.

Concernant le logement n° il s'agit d'un dossier de mutation instruit en Agence par un chargé de gestion locataire qui a commis l'erreur de prendre en compte le revenu imposable et non le revenu fiscal de référence.

Cette erreur n'a pas été repérée lors du contrôle fait par sa hiérarchie. Une évolution de notre programme informatique a été demandée pour saisir en complément des revenus imposables, le revenu fiscal de référence.

En attendant cette modification, un deuxième contrôle sera fait par le service attribution sur les dossiers constitués par les équipes de proximité.

Concernant la CAL du septembre 2009, il s'agit d'une erreur exceptionnelle, la CAL veillant à ce que les dossiers qui lui sont soumis soient effectivement dotés d'un numéro d'enregistrement.

Valophis étudie la possibilité de mettre en place un système de blocage informatique si le dossier rattaché à une Commission d'Attribution des Logements n'est pas doté d'un numéro d'enregistrement.

Obs 11

Point 1

Comme indiqué dans la Convention d'Utilité Sociale validée par la DRIHL du Val-de-Marne, Valophis Habitat a remplacé l'établissement des DPE dont la qualité et la fiabilité sont unanimement contestées, par la réalisation d'un bilan carbone complet de son parc et de son activité.

La performance énergétique a été calculée sur la base d'un observatoire des charges renseigné sur plusieurs années. Ceci a permis de déterminer les consommations théoriques sur le parc en chauffage collectif (+ 70 % du parc).

Cette information ainsi que tous les diagnostics réglementaires sont communiqués aux locataires qui en font la demande.

Observation confirmée.

Il est pris note de la réponse de l'office qui considère qu'il s'agit d'erreurs ponctuelles.

Point 1

La fourniture des DPE normalisés fait partie des obligations légales.

La réponse de la société indiquant qu'elle fournit à la place un bilan carbone est donc juridiquement totalement hors sujet.

Réponses de l'organisme

Néanmoins, pour répondre à cette obligation réglementaire, un marché est en cours de finalisation. Il permettra dès début 2015 de fournir aux nouveaux entrants tous les diagnostics techniques réglementaires.

De même, le nécessaire sera fait pour que dès début 2015 le décompte de surface corrigée ou de surface utile soit de nouveau annexé au bail.

Les modifications ont été faites pour que le montant maximum du loyer applicable au logement figure sur les avis d'échéance dès le mois d'octobre 2014.

Point 2

La clause 7.1 a été supprimée du bail sachant qu'elle n'avait jamais été mise en œuvre.

Point 3

La clause 10, mal nommée « clause pénale » sera nommée « frais d'huissier à la charge du locataire ».

Cette clause est relative aux frais de commandement de payer visant la clause résolutoire qui restent légalement à la charge du locataire débiteur.

En effet, l'article 111-8 du code des procédures civiles d'exécution exclut clairement des frais devant rester à la charge du créancier ceux concernant des actes dont l'accomplissement est prescrit par la loi, ce qui est le cas du commandement article 24 de la loi du 6 juillet 1989, qui doit être obligatoirement délivré. De plus, les frais de commandement constituent, en tout état de cause, des dépens, visés à l'article 695 du code de procédure civile.

Nouvelles observations de la Miilos

Il est pris note de la décision de l'office de régulariser la situation sur ce point.

Il est pris note également de la décision de l'office de satisfaire aux obligations réglementaires concernant l'indication du loyer maxi applicable, les décomptes de surface corrigée ou de surface utile

Point 2

Il est pris note de la suppression de la clause abusive.

Point 3

Il est pris note de la décision de l'office de reformuler la clause pour se limiter aux possibilités légales de récupération.

Il est rappelé que si les dépens sont bien, en règle générale, à la charge de la partie perdante, il appartient à la décision de justice de le préciser, et le juge peut, par décision motivée, en mettre la totalité, ou une fraction, à la charge d'une autre partie.

- La clause 7.1 « Occupation du logement » indique que « *Le locataire garnira les locaux loués de meubles et effets mobiliers en quantité et en valeur suffisante pour répondre des loyers et de l'exécution des conditions de la présente location* ». Le fait d'obliger le locataire de tenir les lieux garnis, compte tenu de l'exigence systématique d'un dépôt de garantie mentionné au paragraphe 4.2, constitue une clause abusive relevée par la commission des clauses abusives au III A-21 de sa recommandation n° 00-01.
- La clause 10 « Clause pénale » prévoit que les frais de recouvrement y compris la totalité des frais proportionnels dus à l'huissier sont à la charge du locataire en cas d'impayé. Or, en la matière, la commission des clauses abusives énonce : « *Considérant que tous les contrats comportent, à la charge exclusive du locataire, des clauses pénales (dépôt de garantie acquis au bailleur, indemnité d'occupation de deux à trois le loyer quotidien...) en cas d'inexécution d'une des clauses du bail ou de retard dans le paiement du loyer ; que de telles clauses, compte tenu de l'absence de réciprocité en cas de manquement du bailleur, sont source de déséquilibre contractuel au détriment du consommateur* ».

Obs 12 : La condamnation des vide-ordures ne fait pas l'objet d'une modification de la surface corrigée.

Les vide-ordures situés dans les parties communes des immeubles n°s 811 {Les Boullereaux à Champigny-sur-Marne} et 2705 {Les Navigateurs à Orly} ont été condamnés. L'équivalence superficielle des éléments concernés, soit 2 m², n'a pas été modifiée (article 14 du décret n° 48-1766 du 22 novembre 1948), conduisant ainsi à la perception irrégulière du loyer correspondant.

4.3 LOYERS ET CHARGES

4.3.1 Loyers

La volonté de l'Office est de mettre en place une politique de stabilisation des loyers pour les locataires en place. Ainsi que le montre le tableau ci-dessous, les augmentations annuelles des loyers pratiqués peuvent être inférieures à l'IRL de référence :

Année (IRL réf.)	Au 1 ^{er} janvier	Au 1 ^{er} juillet
2011 (1,1)	1,1	-
2012 (1,73)	1	0,4
2013 (2,20)	1	0,5
2014 (0,9)	0,9	-

À la relocation, les loyers pratiqués sont mis au plafond des taux actualisés des conventions APL.

L'analyse des loyers des logements conventionnés montre que la marge potentielle d'augmentation globale est élevée : 16 %. Des logements présentent des marges d'augmentation de plus de 100 % car ils accueillent des ménages relogés dans le cadre des projets ANRU avec un engagement de l'Office à maintenir le tarif du logement d'origine

4.3.2 Supplément de loyer de solidarité

Le conseil d'administration du 24 mars 2010 a approuvé une modulation du barème de supplément de loyer de solidarité (SLS). Le taux le plus bas dans la fourchette a été retenu comme le permet le CCH.

Au mois de décembre 2013, 670 locataires sont assujettis au SLS dont 33 au SLS forfaitaire pour non-réponse à l'enquête. Et parmi ces 33 locataires, 11 sont soumis au SLS forfaitaire depuis plus de deux ans consécutifs. Le montant du SLS appelé s'établit à 101 205 € soit 151 € par ménage assujetti en moyenne.

Réponses de l'organisme**Nouvelles observations de la Miilos****Obs 12**

Comme prévu par la Loi, toutes les opérations de réhabilitation font l'objet d'une consultation formelle des locataires sur les travaux prévus et sur leur incidence financière sur la quittance des locataires.

Ainsi, pour les groupes 811 (Les Boullereaux à Champigny) et 2705 (Navigateurs à Orly), les locataires ont donné leur accord sur l'évolution de leur loyer après travaux.

Les surfaces corrigées après réhabilitation n'ont pas été modifiées pour prendre en compte la suppression des vides ordures et l'évolution des coefficients d'entretien et de situation.

Nous procéderons au recalcul des surfaces corrigées sur ces deux opérations pour une mise en application en janvier 2015.

Il est pris note de la réponse de l'office qui indique avoir obtenu l'accord des locataires sur les hausses globales de loyer, et que l'absence de réduction des surfaces corrigées n'a pas d'incidence sur l'accord obtenu sur les nouveaux loyers.

Obs 13 : L'Office n'a engagé aucune démarche à l'encontre de 11 locataires soumis au SLS forfaitaire depuis plus de deux années consécutives. Par ailleurs, deux locataires, en dépassement de plafonds de ressources, ne font pas l'objet d'une application du SLS.

SLS forfaitaire appliqué depuis	2002	2008	2009	2011	2012
Nombre de locataires	3	2	1	1	4

La CAL du 20 juin 2013 a accepté le relogement de deux ménages en dépassement des plafonds de ressources : logements n^{os} {dépassement de 52 %} et {dépassement de 38 %}. Mais l'Office a omis d'appliquer le SLS à ces deux locataires.

4.3.3 Charges

Les travaux préparatoires au traitement des charges (estimation des provisions suite aux informations fournies par le service de la maintenance, préparation des dossiers de charges) sont effectués par le service de la gestion locative au sein de la direction de l'exploitation. Les budgets et propositions de régularisation sont ensuite validés par les chefs d'agence après d'éventuelles modifications, avant quittance aux locataires (prise en compte d'avoirs).

Des procédures, dont certaines ont été réactualisées récemment (processus « gérer la facturation dans l'ajustement des provisions »), identifient clairement le calendrier des opérations et le rôle des intervenants (service de la maintenance, direction administrative et financière, service de la gestion locative et agences).

Concernant les charges d'eau, en 2013, la télé-relève a été installée sur l'ensemble du patrimoine de l'Office ; l'objectif de la direction est désormais de n'effectuer plus qu'une régularisation par an (contre deux actuellement) tout en informant trimestriellement les locataires sur leur consommation.

Obs 14 : Malgré certaines améliorations dans le traitement des charges, les délais de régularisations restent trop longs et les estimations de provisions manquent parfois de fiabilité : un surprovisionnement supérieur à 20 % concerne plus du quart du patrimoine de l'Office. Par ailleurs le taux de récupération s'est fortement dégradé depuis 2011.

L'Office ne respecte pas la réglementation qui précise que la régularisation de charges à des fins de quittance doit être effectuée dans l'année qui suit celle où elles sont rattachées (article 23 de la loi du 6 juillet 1989).

Or, fin décembre 2013, les charges de l'année 2012 n'étaient pas encore régularisées pour 157 programmes sur 456 (soit environ 34 %). Ce retard, déjà observé dans le rapport précédent, trouve parfois son origine dans les mouvements de personnel parmi les gestionnaires de charges⁶ ou dans le blocage de dossiers en agences (50 en l'occurrence), mais s'explique également par des pratiques qui pénalisent la fluidité du traitement.

En effet, un dossier de charges complet (avec copie des factures, décompte de charges, calcul de répartition) est constitué pour la totalité des programmes alors que les amicales de locataires ne sont présentes que sur une minorité d'entre eux (99). Des facilités sont en outre accordées aux locataires pour examiner les dossiers sur une période qui excède la durée légale fixée à un mois (article 23 de la loi du 6 juillet 1989).

Enfin, la validation par les chefs d'agence est systématique, y compris pour les programmes ne présentant pas de difficulté particulière (pavillons ou petits immeubles pour lesquels le nombre de charges par nature est limité).

⁶ Chaque gestionnaire est spécialisé par agence et traite une cinquantaine de dossiers par an.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 13

Toutes les relances ont été faites pour obtenir des locataires avec SLS forfaitaires les informations réglementaires. Ce n'est que l'évolution du montant du SLS forfaitaire quittancé qui a permis d'en diminuer le nombre.

Sur les 11 cas signalés, il en reste encore 7 avec SLS forfaitaire en 2014 dont 2 avec un SLS ayant débuté en 2012.

Pour ce qui est des deux relogements avec dépassement des plafonds, ils ont été réalisés dans le cadre de l'opération de réhabilitation des Vergers du Fort à Nogent-sur-Marne ; il s'agit de mutations contraintes.

L'application du SLS ne se fait qu'en janvier de chaque année, après la réalisation de l'enquête réglementaire.

Le SLS a donc été appliqué sur ces deux locataires à l'issue de l'enquête faite fin 2013, soit début 2014.

L'office doit examiner le cas des 7 SLS forfaitaires, et vérifier en particulier que les locataires sont en situation régulière d'occupation

Il est pris note de la mise en place du SLS pour les deux locataires mentionnés dans le rapport de la Miilos.

Obs 14

Le mode opératoire mis en œuvre, depuis plusieurs années, par Valophis Habitat à la demande des représentants des locataires et des amicales ne permet pas de régulariser les charges générales dans l'année qui suit celle où elles sont rattachées.

Chaque cahier fait l'objet de tableaux récapitulatifs avec analyse des postes de charges des consommations.

La validation des cahiers par les amicales dépasse très souvent le mois réglementaire.

Depuis la régularisation des charges 2012, tous les cahiers simples, pour les groupes sans amicales, sont régularisés de manière groupée (30 en 2012, 80 en 2013).

Valophis Habitat envisage de modifier le processus de régularisation des charges de façon à réaliser avant octobre 2016 la régularisation des charges 2015 de toutes les résidences de manière groupée.

En ce qui concerne les provisions, celles-ci sont actualisées chaque année depuis 2010 en février sur la base de la dernière régularisation des charges générales et de l'évolution probable des postes principaux de dépenses.

Il est pris note des explications fournies pour les 2 immeubles signalés comme ayant des charges excessives.

Réponses de l'organisme

Les sur-provisions constatées en 2011 sont dues principalement à une douceur hivernale exceptionnelle (DJU de 2029 pour une moyenne de 2332 DJU).

Concernant les deux programmes signalés pour leurs charges excessives :

- La résidence Schmidt à Fontenay-sous-bois (4513) a des charges de chauffage très élevées car elle est dédiée à des personnes lourdement handicapées, ce qui oblige à avoir une température intérieure très au-dessus de la norme habituelle. De même le coût des espaces verts est élevé car cette résidence, qui a fait l'objet d'une donation, a une surface extérieure importante au regard du nombre de logements d'où un ratio hors norme.

- Pour la résidence « Vallée aux renards » à l'Hay-les-Roses (1721) le coût du chauffage en 2011 est inférieur à celui constaté sur l'ensemble du Groupe Valophis (6,40 € par m² contre 8,05 € par m² pour le Groupe Valophis). Par contre, le coût des espaces verts est très au-dessus de la moyenne du fait de l'importance des espaces à entretenir. Cette résidence fait partie d'une ASL en charge de l'entretien des espaces extérieurs.

Depuis 2011 la dégradation du taux de récupération dans les comptes de Valophis Habitat est due à une surestimation des provisions pour factures non parvenues dans l'estimation des régularisations à venir et annulées l'exercice suivant. Des outils ont été mis en place en 2013 pour éviter ces écarts.

Nouvelles observations de la Miilos

Ce retard dans la régularisation crée un écart entre les dépenses engagées sur l'exercice et les charges locatives récupérées, plus important en 2012 qu'en 2011 (5 094 k€ contre 2 361 k€), et contribue à dégrader le coût de gestion de Valophis Habitat (cf. § 6.2.2). Le ratio charges récupérées / charges récupérables, déjà médiocre en 2011 (95,8 %), chute à 91,3 % en 2012.

L'analyse qui suit concerne donc les charges récupérables de l'année 2011, dont la régularisation est complète.

De manière globale, les provisions ont été surestimées de 12 %, sachant qu'un surprovisionnement supérieur à 20 % concerne plus du quart du patrimoine de l'Office. En effet, comme déjà remarquée dans le rapport précédent, la surestimation des consommations de chauffage est encore importante (23 %), même si elle est compensée parfois par la sous-estimation d'autres postes de dépenses.

Concernant le niveau de charges, le coût au m² de surface habitable pour les immeubles collectifs ressort à 12,3 € par an (hors eau, chauffage et ascenseurs), positionnant Valophis Habitat en-dessous de la médiane régionale calculée par l'Observatoire des charges locatives de l'Union sociale pour l'habitat (17,6 € en 2010). Quelques programmes se distinguent par un coût plus élevé que la moyenne du patrimoine en raison notamment des charges de chauffage ou d'entretien des espaces extérieurs (programmes n^{os} 1721 {« Vallée aux renards » à L'Haÿ-les-Roses} et 4513 {« Résidence Schmidt » à Fontenay-sous-Bois}).

4.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

Le tableau suivant, qui reprend la répartition des modes de paiement en 2008 et en 2012, fait ressortir le développement des prélèvements, concomitant au repli des chèques et TIP, ainsi que le maintien des espèces et mandats :

Modes de paiement	2008	2012
Chèques et TIP	48,1 %	40 %
Prélèvements	47,2 %	55,2 %
Espèces et mandats	4,2 %	3,6 %
Virements	0,5 %	1,2 %

Le traitement des impayés est largement décentralisé, depuis la phase amiable jusqu'aux procédures contentieuses. Ce mouvement s'est accentué avec la réorganisation de la gestion de proximité menée en 2012-2013, qui a inclus le recrutement en agences de conseillers sociaux et la création des postes de chefs adjoints au profil juridique. Ces nouveaux intervenants complètent l'action des chargés de clientèle qui suivent les dossiers de bout en bout. Au siège, le pôle contentieux de la direction de l'exploitation a désormais un rôle de support, assure la relation avec les huissiers et les avocats et gère le recouvrement de la dette des locataires partis (dont la majorité des dossiers est confiée à un cabinet de recouvrement).

Les décisions d'expulsion sont prises au sein de commissions internes, propres à chaque agence, auxquelles participent également le directeur territorial et le responsable du pôle contentieux. Hors squats, leur nombre varie de 35 à 45 (y compris reprises des lieux) selon les années, même si l'Office privilégie les solutions alternatives comme les mutations suite à contentieux.

Les dossiers d'impayés les plus problématiques font l'objet d'un examen par le bureau du conseil d'administration qui se prononce également tous les 2 à 3 mois sur les admissions en non-valeurs.

Des procédures ont été formalisées mais certaines sont encore perfectibles (détection des difficultés de paiement, montage des dossiers FSL et mobilisation plus rapide, suivi du recouvrement des locataires partis) et, faute d'harmonisation, les pratiques diffèrent parfois selon les agences.

Comme le montre le tableau suivant, les mesures mises en place par l'Office permettent de limiter la progression des impayés jusqu'en 2011 :

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

(en k€)	2008	2009	2010	2011	2012
Montant des créances douteuses (cpte 416)	12 509	13 975	15 825	16 453	19 211
Admissions en non-valeur (+)	984	612	507	1 066	674
Total des créances douteuses	13 493	14 587	13 332	17 519	19 885
En % des produits	8	8,1	8,3	8,4	9,4
Montant des créances simples (cpte 411)	11 646	11 705	13 572	14 150	14 063
Total du stock d'impayés	25 139	26 292	29 904	31 669	33 948
En % des produits	14,9	14,7	15,2	15,3	16

Cependant, en fin de période, les indicateurs se dégradent plus nettement : le taux de recouvrement baisse, passant de 98,88 % en 2011 à 98,34 % en 2012 (en partie en raison du faible encaissement de recours en indemnisation : 27 k€ contre 429 k€) et les créances douteuses représentent désormais 9,4 % des produits contre 8,4 % l'année précédente.

Sur l'ensemble de la période, le ratio rapportant le montant total du stock d'impayés aux produits demeure toutefois inférieur à la médiane des offices franciliens (17,4 % en 2010) et la part des locataires partis est en diminution (32,5 % en 2012 contre 40,2 % en 2008).

4.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

La réorganisation mise en place en 2013 a permis de recentrer l'activité des agences sur la gestion de proximité avec un renforcement du personnel administratif. Dans la convention d'utilité sociale, l'Office s'est engagé à maintenir le rapport entre personnel de gardiennage et patrimoine géré qui peut varier, en fonction du secteur de 117 à 158 logements par gardien. À fin 2013, on dénombre 272 gardiens et 8 employés d'immeuble.

Lors de la visite du patrimoine et des agences, la mission d'inspection a noté la bonne qualité des prestations assurées par le personnel de proximité dans les groupes immobiliers. En dehors des tâches de surveillance des immeubles et d'accueil des locataires, les gardiens assurent l'entretien ménager et la sortie des ordures ménagères. Les espaces accueil locataires (loges) sont informatisés permettant ainsi l'enregistrement automatisé des sollicitations et leur traitement par les responsables de site.

Les locataires disposent également d'un numéro d'appel afin de joindre, en journée, un service « Support Relations Clients » localisé auprès de la direction territoriale Est. Cette plate-forme téléphonique a pour objectif d'enregistrer les réclamations et de donner un premier niveau d'informations générales (heures d'ouverture, rendez-vous...).

Obs 15 : Le taux de satisfaction des locataires concernant la gestion des réclamations est faible.

La dernière enquête de satisfaction de 2011 fait ressortir un taux d'insatisfaction de 50 %⁷. Les conseillers téléphoniques n'apportent pas un premier niveau de réponse technique. Ils font suivre directement la demande à la proximité (responsables de site, gardiens, chargés de clientèle) chargée de diagnostiquer le problème. En 2013, 87 660 sollicitations ont été enregistrées. Le nombre de demandes techniques traitées en 2012 dans un délai de 30 jours est de 72 % correspondant à l'objectif de la convention d'utilité sociale (indicateur H2).

Les relations avec les locataires, leurs représentants et avec les élus sont très développées au sein de l'office notamment en agence (journal, sites Internet et Extranet, rencontres en pied d'immeubles, diagnostics en marchant, pose de la 1^{re} pierre...). Le plan de concertation locative est en cours d'actualisation. Le conseil central de concertation locative se réunit 4 fois par an. Il se décline par ailleurs en 7 groupes de travail⁸ favorisant ainsi la participation.

⁷ 76 % des locataires sont globalement satisfaits des services apportés par Valophis habitat.

⁸ Sécurité, charges, réclamations, développement durable, fidélité, peuplement et mutations, politique sociale.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 15

Les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée en 2014 apportent un nouvel éclairage sur la qualité du service rendu aux locataires.

79 % des locataires se disent globalement satisfaits des services apportés par Valophis Habitat. Ce résultat est encourageant pour les équipes de Valophis puisqu'en progression de 3 points par rapport à la dernière enquête de satisfaction de 2011.

Par ailleurs, 80 % des locataires recommanderaient Valophis Habitat à leur entourage dans le cadre d'une recherche de logement.

Ces bons résultats s'appuient sur des progressions marquées sur certaines thématiques notamment :

- ⇒ le logement : 85 % de locataires satisfaits en progression de 2,5 points,
- ⇒ les interventions sur la plomberie / robinetterie : 78,2 % de locataires satisfaits en progression de 8,2 points,
- ⇒ les interventions sur les chaudières-chauffe-bain : 79,6 % de locataires satisfaits en progression de 4,7 points,
- ⇒ la propreté des parties communes intérieures : 65,1 % de locataires satisfaits en progression de 7,1 points,
- ⇒ la propreté des parties communes et extérieures : 65,1 % de locataires satisfaits en progression de 9,3 points,
- ⇒ le fonctionnement des ascenseurs et le délai de réparation sont deux items qui progressent fortement par rapport à 2011 même si les niveaux de satisfaction doivent encore progresser : respectivement 64,1 % de locataires satisfaits (+ 10,9 points) et 60,3 % de locataires satisfaits (+ 13,1 %).

Le traitement des demandes reste un thème sur lequel Valophis Habitat doit encore progresser :

- ⇒ Délais de traitement de la demande :

Observation maintenue.

Il est pris note des résultats de l'enquête de satisfaction 2014, qui confirment que « le traitement des demandes reste un thème sur lequel Valophis Habitat doit progresser », comme le reconnaît l'office dans sa réponse.

Réponses de l'organisme

49,4 % de locataires satisfaits.

⇒ Prise en compte et suivi de la demande :
49,7 % de locataires satisfaits.

⇒ Traitement de la dernière demande :
48,7 % de locataires satisfaits.

L'enquête de satisfaction 2014 montre toutefois des progrès importants autour de la disponibilité du gardien (74,8 % de locataires satisfaits en progression de 3,1 points) ; son accueil et son écoute restant à un niveau élevé de satisfaction (87,8 %). Les locataires sont satisfaits du temps d'attente au téléphone (83,8 % de locataires satisfaits) et de l'accueil reçu (85,7 %). Ces bons résultats sont à mettre en lien notamment avec la décision de créer la plate-forme téléphonique fin 2011 pour améliorer la prise en charge des appels téléphoniques.

Les Conseillers téléphoniques n'apportent pas un premier niveau de réponse technique. Ils font suivre directement la demande à la proximité chargée de diagnostiquer le problème.

La réponse de premier niveau consiste pour la plateforme téléphonique :

⇒ À assurer une réponse à une demande d'information générale sur le fonctionnement du parc social ou de Valophis : durée du préavis de départ, réparations locatives, dépôt ou renouvellement d'une demande de mutation, numéro de téléphone pour joindre un gardien, horaires d'ouverture, n° de compte pour virement, paiement bien reçu....

⇒ À prendre des rendez-vous pour les chargés de gestion locataires pour certains motifs identifiés (plan d'apurement, dépôt d'une demande de mutation).

Les demandes du domaine technique s'expriment plus naturellement vers le gardien. 87 % des demandes enregistrées par les gardiens en 2013 relèvent du domaine technique.

Sur les demandes enregistrées par les Conseillers téléphoniques de la plate-forme en 2013, 72 % relèvent de la gestion locative et 26 % du domaine technique.

Ces chiffres expliquent également le peu de réponses techniques données par la plate-forme.

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 16 : L'entretien des chaudières individuelles au gaz est assuré par l'organisme, sans l'accord collectif des locataires. Pour certains groupes immobiliers, le contrôle périodique des installations est insuffisant, au détriment de la sécurité des personnes et des biens.

L'entretien des appareils de chauffage individuel au gaz est à la charge des locataires, en application de l'article 7 de la loi n°89-463 du 6 juillet 1989 modifiée et du décret 87-712 du 26 août 1987. C'est également ce que souligne le bail au 7.3 « Entretien des locaux » : « *Faire ramoner à ses frais, au moins une fois par an, et en fin de jouissance, toutes les cheminées par le fumiste de son choix* ». Or, un marché pour l'entretien des équipements privatifs a été concédé à trois prestataires. Cette substitution aux locataires est effectuée sans délégation formelle ou accord collectif spécifique au sens de l'article 42 de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986.

L'analyse des bilans 2013 des visites d'entretien des chaudières individuelles au gaz transmis par les prestataires montre que pour certains groupes immobiliers le taux de pénétration n'atteint pas l'objectif de 90 % consigné dans le cahier des clauses techniques (ex. programme n° 2501 à Nogent-sur-Marne : 50 %). Dans un souci de sécurité collective, ce taux doit être supérieur à 90 %.

4.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE

Valophis Habitat accueille dans son parc de logements une population sociale. Les relogements dans le cadre de l'accord collectif départemental démontrent sa capacité à répondre aux enjeux sociaux. Certaines améliorations sont attendues dans la gestion des attributions, des délais de régularisation des charges, des contrats d'entretien des chaudières individuelles au gaz notamment. La réorganisation des services de la proximité a permis de renforcer la présence de l'Office auprès des locataires et de maintenir un niveau de qualité de service satisfaisant.

5. PATRIMOINE

5.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

À la fin de l'année 2013, l'Office gère 32 394 logements familiaux dont 945 individuels. Il détient également 35 foyers et résidences sociales totalisant 2 052 équivalents-logements. 2 % du patrimoine n'est pas conventionné (PLI en majorité). Les logements situés en ZUS représentent 34 % du parc.

Les transferts de patrimoine entre l'Office et les filiales HLM ne sont pas totalement achevés. Il reste 1 510 logements, propriétés de Valophis Habitat, dans les départements de Seine-et-Marne (680 logements), de l'Essonne (742 logements) et de Seine-Saint-Denis (88 logements).

32 % des logements sont de type 4 et plus avec pour certains groupes (type HBM – PSR) des superficies de logements en dessous des moyennes constatées sur l'ensemble du parc de logement de la région (par exemple T4 de 58 m² pour une surface de référence de 80 m²). L'âge moyen du patrimoine est de 41 ans. Les immeubles construits avant 1960 représentent 33 % du parc.

5.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

La stratégie patrimoniale est conditionnée par les engagements pris par Valophis Habitat avec le Conseil général du Val-de-Marne. Ils sont formalisés dans le contrat d'objectifs et de moyens 2011-2014 et concernent tous les champs d'action de l'organisme (développement de logements, requalification du patrimoine, qualité de service...). 470 logements par an hors sites « ANRU » devront être livrés sur la période.

Réponses de l'organisme

Obs 16

L'entretien des chaudières individuelles gaz est assuré par l'organisme, sans l'accord des locataires. Pour certains groupes immobiliers, le contrôle périodique des installations est insuffisant au détriment de la sécurité des personnes et des biens.

Du fait de la nature de l'entretien des chaudières individuelles et du risque encouru par l'ensemble des locataires en cas de défaillance, il nous semblait que la mise en place d'un contrat d'entretien de ces équipements relevait de notre responsabilité de bailleur même si la prestation était récupérable.

Pour régulariser cette situation, nous évoquerons au prochain CCCL de Valophis Habitat ce sujet pour obtenir l'accord formel des représentants des locataires sur cette délégation.

Concernant l'analyse des bilans 2013 des visites d'entretien des chaudières individuelles au gaz, le faible taux de pénétration sur le programme n° 2501 (50 %) à Nogent-sur-Marne est dû aux travaux de réhabilitation en cours qui comprend la suppression de chaudières individuelles et la mise en place d'une production centralisée du chauffage et de l'eau chaude. Ce taux illustre l'avancée de ce remplacement.

Nouvelles observations de la Miilos

Le fait que la sécurité des chaudières constitue un important problème de sécurité n'implique pas que l'office doive se substituer aux locataires en la matière, mais seulement qu'il doit s'assurer que les contrôles ont été effectués.

Il est pris note de la volonté de l'office d'aborder le sujet lors d'un prochaine CCCL.

Le plan stratégique de patrimoine 2008-2013 a été complété afin de couvrir deux années supplémentaires 2014 et 2015 et de se caler sur la prolongation de la convention avec le Conseil général. La lutte contre la précarité énergétique et les contraintes techniques, liées à l'amiante notamment, ont été intégrées dans le document.

Le Conseil général a prolongé jusqu'en 2015 les aides financières de 15 M€ par an.

Enfin, la convention d'utilité sociale, signée en juin 2011 fait l'objet de l'évaluation bisannuelle. Il convient de noter que les objectifs de dossiers de financement déposés auprès des services de l'État sont atteints grâce notamment à l'acquisition de 2 151 logements à la société Icade, ce qui représente 37 % du développement de l'offre.

Obs 17 : Valophis Habitat ne respecte pas l'objectif d'attribution DALO de 15 % affiché dans la CUS (indicateur F III).

En effet, les ménages logés dans le cadre du dispositif DALO représentent 4,6 % en 2011 et 5,4 % en 2012.

5.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

5.3.1 Rythme de construction depuis les 5 dernières années et objectifs de production

L'assistance à la maîtrise d'ouvrage apportée par le GIE permet à l'Office de livrer chaque année un nombre important de logements . Cependant, le niveau demeure inférieur aux engagements pris avec le Conseil général. L'objectif est de livrer 470 logements par an hors ANRU.

Entre 2009 et 2013, l'état des livraisons est le suivant :

- 2 334 logements dont 150 logements foyers soit 466 logements en moyenne par an ;
- 1 243 logements familiaux au titre de l'offre nouvelle hors ANRU soit 249 logements en moyenne par an ;
- 941 logements ANRU (775 logements ont été démolis dans le même temps) ;
- 196 logements PLAI soit 8 % de la production totale.

En 2010, l'Office a pris en gestion le patrimoine de Nogent Habitat OPH par bail emphytéotique soit 1 055 logements.

Les opérations en cours et en projet totalisent 3 133 logements familiaux, y compris les programmes ANRU, dont 57 % ont obtenu une décision favorable de financement. La prévision de logement PLAI est importante puisqu'elle représente 1 114 logements, soit 35 % de la production totale à venir.

5.3.2 Acquisition de logements à la société Icade

Pendant la période étudiée, Valophis Habitat a également appuyé son développement patrimonial sur le rachat en bloc auprès d'Icade de logements d'habitation à vocation sociale ou intermédiaire, par le biais du consortium constitué avec d'autres bailleurs sociaux en mars 2009 (2 151 logements⁹) ou de manière isolée (658 logements à Créteil et 318 logements à Fontenay-sous-Bois). L'ensemble de ces reprises lui a permis d'accroître son patrimoine de 10 % environ.

Les opérations réalisées par l'Office, notamment entre 2008 et 2010, sont majoritairement des acquisitions-améliorations mais contiennent également pour certaines un volet de démolitions-reconstructions. Elles ont été quasi exclusivement financées par de l'emprunt.

⁹ Fresnes (345 logements), L'Haÿ-les-Roses (659 logements), Chevilly-Larue (789 logements) et Sucy-en-Brie (358 logements).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 17

Valophis Habitat souhaite rappeler que l'objectif de 15 % n'a pas donné lieu à contractualisation dans la CUS, son atteinte dépendant de multiples facteurs dont il n'a pas la maîtrise, notamment du nombre de candidatures DALO adressées à Valophis Habitat par les réservataires.

En 2011 et 2012, la part des candidatures DALO présentées sur les contingents de l'État et de la CAF confondus était de 8 % et sur le contingent Action Logement de 5,7 %.

Par ailleurs, l'identification des candidatures DALO sur la période observée n'était pas aisée. Il est vraisemblable que Valophis Habitat a relogé d'autres ménages DALO en l'ignorant. Grâce au Système National d'Enregistrement (SNE) des demandes de logement, Valophis Habitat peut identifier les ménages DALO qui lui sont proposés, même si le réservataire ne le signale pas.

Enfin, Valophis Habitat souhaite rappeler que sur la même période 2011-2012, il a relogé 468 ménages au titre des Accords Collectifs Départementaux pour un objectif de 242 relogements. Or certains de ces candidats étaient éligibles au DALO mais ont été relogés avant d'être labellisés comme tels.

On peut noter la progression du taux de ménages DALO relogés – limitée entre 2011 et 2012, mais beaucoup plus nette en 2013 : 10,6 % des attributions, sous le double effet d'une part plus importante de candidats DALO proposés par les réservataires et de la mise en place du dispositif AVDL, sécurisant l'accueil de ménages en situation très fragile.

Il est pris note des progrès accomplis et des précisions apportées par l'office dans sa réponse.

5.3.3 Capacité de l'organisme à construire ou acquérir des logements

Le GIE Expansiel assure pour le compte de Valophis Habitat les acquisitions foncières et la maîtrise d'ouvrage des opérations locatives.

Les étapes de développement des opérations sont suivies par un comité foncier du GIE (auquel participent des représentants des commanditaires du GIE) et par un comité d'engagement Valophis Habitat (examen des projets au stade du permis de construire et à la finalisation des marchés pour valider le budget définitif). Le conseil d'administration se prononce toujours sur le principe d'acquisition foncière avant de lancer les études et de soumettre l'évolution du projet au comité d'engagement.

Le processus de validation des projets est efficace et contribue à la certification du GIE (certification ISO 9001 et ISO 14001).

L'assistance à la maîtrise d'ouvrage est assurée par une équipe compétente qui permet de mettre sur le marché locatif des immeubles de qualité. Cependant, le GIE peut être confronté à des difficultés lors de la construction des logements comme ce fut le cas sur le quartier des Temps Durables à Limeil-Brévannes.

Obs 18 : L'Office a engagé des opérations de construction de logements (locatif et en accession) dans le quartier des Temps Durables dont le projet de développement présente des défaillances et génère un surcoût d'investissement.

Le quartier des Temps Durables est un « Eco-quartier » avec des ambitions écologiques, tant sur les immeubles que le réseau de chaleur (chauffage biomasse, solaire thermique et photovoltaïque) conçu pour un quartier de 1 000 à 1 200 logements. Dès la conception du projet, des difficultés sont apparues : réseau à créer pour un quartier de taille insuffisante, prévisions de coût de consommation de chauffage élevé, cessions de charges foncières avec une ambiguïté sur les obligations de qualité thermique des immeubles, dépollution et confortation des sols. Malgré ces problèmes connus et le retard pris dans les investissements sur le réseau de chaleur, le GIE et les autres opérateurs ont lancé les opérations de construction. Les premiers programmes livrés (notamment 30 logements sur l'îlot 6 pour le compte de l'Office) ne disposaient pas d'une alimentation suffisante en chaleur du fait de l'absence de chaufferie (seules les installations solaires fonctionnaient). Des négociations ont été engagées avec la Ville et le délégataire, d'une part, pour la création d'une chaufferie provisoire au fuel pour permettre la livraison des logements fin 2012, d'autre part, pour mutualiser les surcoûts dans le cadre de l'extension du réseau de chaleur à un autre quartier. Ces modifications ont un impact sur la facture des habitants (au total, la participation au protocole de négociation et les travaux supplémentaires de VRD s'élève à 1 241 000 € pour le groupe Valophis).

Pour satisfaire les besoins de ses membres, GIE dispose d'une direction du développement chargée de la prospection foncière auprès de propriétaires fonciers privés, d'aménageurs, d'établissements publics fonciers avec pour objectif d'atteindre un potentiel de construction entre 250 et 950 logements par an tous maîtres d'ouvrage confondus (promouvoir notamment auprès des élus la capacité du groupe à construire un parc résidentiel). Malgré cette organisation, le besoin en foncier n'est pas anticipé rendant difficile l'atteinte des objectifs attendus par le Conseil général. Le recours à des achats en VEFA auprès de la SCP Expansiel et de promoteurs permet d'améliorer les résultats attendus. Les VEFA dites internes avec la SCP d'HLM Expansiel sont une voie de développement privilégiée¹⁰ lorsque des opérations mixtes en accession et en locatif peuvent être produites. Ces dernières sont vendues sans marge à l'Office. Au total, 4 opérations en VEFA ont été livrées en 2013 et 7 sont en projet.

¹⁰ La capacité financière de la SCP lui permet de prendre aisément des positions foncières.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 18

Le quartier des Temps durables à Limeil-Brévannes constituait incontestablement une opportunité foncière intéressante au moment où la ZAC Ballastières a été relancée en 2007. Cela a permis la réalisation de 128 logements locatifs sociaux pour Valophis Habitat (30 en maîtrise d'ouvrage directe - îlot 6 -, 34 - îlot 4B -, et 64 - îlot 8A -, achetés en VEFA à Expansiel Promotion).

Toutefois, tout comme les autres promoteurs impliqués dans le groupement qui a réalisé les travaux de confortation des sols et de VRD, Valophis Habitat, dans une faible mesure, et surtout Expansiel Promotion ont pâti de la mauvaise coordination des deux projets initiés par la Ville de Limeil-Brévannes de façon décalée dans le temps: d'une part la relance de la ZAC en 2007, d'autre part la réalisation d'un réseau de chaleur à forte ambition environnementale (les émissions de CO₂ devant être compensées en totalité par de la production d'électricité photovoltaïque) et à ce titre largement subventionné par l'ADEME et la région Île-de-France dont la DSP n'a été signée qu'en février 2009.

Les surcoûts d'investissement mentionnés par la mission sont très modestes pour Valophis Habitat :

- ⇒ Pour l'îlot 6, ils s'élèvent à 28 k€ HT (soit moins de 1000 €/logement) et sont intégrés dans les aléas de travaux.
- ⇒ Pour les logements acquis en VEFA auprès d'Expansiel Promotion, les surcoûts un peu plus significatifs ont été pris en charge par Expansiel Promotion sans répercussion sur Valophis Habitat.

Il est pris note des explications fournies. La réponse de l'office indique que le groupe Valophis a « pâti de la mauvaise coordination entre les deux projets initiés par la ville », ce qui est exact, mais il appartient aussi au maître d'ouvrage de se prémunir contre les risques financiers résultant de la défaillance de partenaires extérieurs.

La maîtrise des coûts est prise en compte dès la conception des projets grâce à la mise en place d'un programme de conception des logements collectifs locatifs, en cours d'actualisation pour la recherche d'économie ; il s'impose aux maîtres-d'œuvre. En 2013, les prix de revient varient en construction neuve de 2 225 € à 3 591 €/m² de SH et en VEFA de 2 444 € à 2 938 €/m² de SH. En acquisition amélioration les coûts sont plus élevés puisqu'ils peuvent dépasser les 4 000 €/m² de SH.

5.4 MAINTENANCE DU PARC

Comme déjà évoqué, la maintenance du parc de logements est partagée entre la direction technique du patrimoine en charge des travaux de réhabilitation et de résidentialisation, la direction de l'exploitation (service patrimoine pour la programmation et la mise en œuvre du gros entretien, et service maintenance pour le pilotage des travaux sur les équipements tels que les ascenseurs, le chauffage...), les agences (remise en état des logements, entretien courant, gros entretien), et la direction des opérations de maintenance (ex. régie).

Cette dernière intervient dans les logements pour la remise en état technique avant relocation (tous corps d'état sauf sol et peinture) et dans les parties communes pour certains travaux (réfection des halls et des cages d'escaliers, gestion de la signalétique), selon une programmation établie annuellement avec les agences qui disposent chacune d'une enveloppe budgétaire dédiée (notamment à l'amélioration de l'attractivité du patrimoine). Les travaux qu'elle ne peut effectuer, faute de capacités suffisantes, sont confiés à des entreprises.

La visite de patrimoine a permis de noter le bon entretien du patrimoine de l'Office. Le programme de travaux pour la période 2008-2014 s'établit à 304 M€ de budget d'investissement (réhabilitations, résidentialisations et travaux isolés) : 21 % sur la requalification énergétique, 18 % sur la requalification des espaces extérieurs et 17 % sur la requalification des logements. En contrepartie de ces engagements, l'Office bénéficie d'une subvention de 10 M€ du Conseil général dans le cadre de la convention d'objectifs et de moyens.

La majeure partie des groupes immobiliers anciens de l'Office est réhabilitée grâce à l'aide du Conseil général et à l'engagement de l'organisme dans les projets de rénovation urbaine. Cependant, certains groupes immobiliers de type HBM restent à l'écart des travaux lourds de réhabilitation car les caractéristiques du bâti ne permettent pas à l'Office d'engager une amélioration de la performance énergétique par une isolation thermique - étiquettes E et F (façade en brique, logements avec des petites surfaces) -. Des travaux sur le chauffage et le remplacement des menuiseries extérieures sont cependant réalisés afin d'apporter un meilleur confort aux locataires (groupe Bobillot à Charenton, Square Dufourmantelle à Maisons-Alfort par exemple).

Pour la passation des marchés, Valophis Habitat se conforme à l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005. Les procédures de passation des marchés existent mais devront être fiabilisées au regard des constats formulés sur les marchés de vidéosurveillance.

Obs 19 : La passation des marchés relatifs à l'installation, la maintenance et l'exploitation des systèmes de vidéosurveillance fait l'objet d'irrégularités ; par ailleurs, la prestation d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour l'élaboration de ces marchés n'a pas fait l'objet d'une procédure de mise en concurrence, contrairement aux principes fondamentaux du droit de la commande publique.

- Le marché de travaux relatif à l'installation, la maintenance et l'exploitation des systèmes de vidéosurveillance dans les immeubles situés à Maisons-Alfort (Square Dufourmantelle) et à Champigny-sur-Marne (Les Boullereaux) est composé de 6 lots numérotés 2009/167 (montant du marché : 66 300 € HT), 2009/168 (36 500 € HT), 2009/169 (1 308 € HT/an), 2009/170 (612 € HT/an), 2009/171 (25 800 € HT/an) et 2009/173 (25 800 € HT/an). Le titulaire du marché continue d'assurer les prestations de maintenance (lots n^{os} 3 et 4) et d'exploitation des systèmes de vidéosurveillance (lots n^{os} 5 et 6), alors que le marché a pris fin depuis le 5 août 2013. Aucune procédure de mise en concurrence n'a été mise en œuvre par l'Office.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 19

Valophis Habitat respecte strictement le Code des Marchés Publics ainsi que l'Ordonnance de 2005.

En 2011, après la mise en place de la loi dite Warsman, Valophis Habitat a d'ailleurs décidé, dans un souci de transparence, de maintenir la Commission d'Appels d'Offre, alors que l'existence d'une CAO n'est plus obligatoire.

Cependant, afin de réduire plus encore tout risque d'erreur dans le processus de passation des marchés, de renforcer le contrôle et la traçabilité des actions, Valophis Habitat envisage de procéder à la certification ISO 9001 de ce processus à l'échéance 2015-2016.

En ce qui concerne le marché relatif à l'installation, la maintenance et l'exploitation il convient de préciser qu'aucune facture n'a été réglée après le terme du marché, soit octobre 2013.

Valophis Habitat a mené une réflexion sur le futur dispositif de vidéo-protection à mettre en œuvre et procèdera à de nouvelles consultations dans le respect de l'ordonnance de 2005 pour fin 2014.

Observation confirmée.

La réponse de l'office ne semble pas contredire l'observation dans le cas d'espèce, même si elle argumente la volonté de l'office de respecter le code des marchés publics et indique les moyens mis en œuvre pour y parvenir.

- Le marché de travaux à deux lots n^{os} 2906/Z676 {montant du lot : 696 972 € HT tranche ferme et conditionnelle} et 2907/Z676 {montant du lot : 10 021,20 € HT par an tranche ferme et conditionnelle} relatif à l'équipement en dispositifs de vidéosurveillance, maintenance technique et télévidéosurveillance sur 32 parkings souterrains du patrimoine de Valophis Habitat était initialement composé de 3 lots. Après la remise et l'analyse des offres, l'Office a décidé de ne pas donner suite à la consultation du lot n^o 3 sur la télévidéosurveillance de 15 parkings situés à Choisy-le-Roi, Fresnes, Orly et Fontenay-sous-Bois. Le rapport de présentation du marché indique : « Il a été décidé de ne pas donner suite à la consultation sur ce lot, la prestation correspondante étant assurée par voie d'avenant (sans incidence financière) à un autre marché déjà contracté, le besoin n'existe donc plus ». Ce lot a été rattaché, sans avenant, aux prestations réalisées par l'entreprise titulaire des marchés n^{os} 2009/171 et 2009/173, alors candidate sur le lot n^o 3 au même titre que 4 autres sociétés.
- L'Office a recours à une assistance à maîtrise d'ouvrage pour l'élaboration des marchés d'équipements des immeubles et des parkings en vidéosurveillance. Cette prestation ne fait pas l'objet d'une mise en concurrence. Plusieurs contrats ont été signés directement avec la même entreprise : le 16 février 2009 (montant : 19 800 € HT), le 3 mars 2009 avenant à un marché d'étude existant n^o 2007/92 (montant : 126 600 € HT). Le 3 octobre 2011, un contrat d'un montant de 5 850 € HT a été signé avec un autre prestataire. Les deux prestataires sont membres d'un groupement solidaire. Valophis Habitat est tenu de respecter les principes fondamentaux du droit de la commande publique issus de l'ordonnance de 2005 et de son décret d'application.
- Le titulaire des deux marchés de travaux n'a pas informé l'Office du recours à un sous-traitant pour l'exploitation des systèmes de vidéosurveillance (lots n^o 3 des marchés) ; l'entreprise qui assure, par contrat, l'assistance à maîtrise d'ouvrage auprès de l'Office réalise également l'exploitation des systèmes de vidéosurveillance (sous-traitant des marchés passés par Valophis Habitat).

Ascenseurs

Les immeubles sont équipés de 596 ascenseurs. Tous les travaux de mise en conformité ont été réalisés dans le respect des échéances de la loi de sécurisation des ascenseurs existants. Les process et les outils de suivi mis en place par l'Office, et l'aide apportée par un bureau d'études conseil pour le suivi des travaux lourds et l'analyse de la qualité de l'entretien, permettent de limiter les pannes (8 pannes techniques maximum par an).

Diagnostics techniques

Obs 20 : Les diagnostics de performance énergétique au sens de la loi n^o 89-462 du 6 juillet 1989 (article 3) n'ont pas été effectués.

Ce n'est qu'à l'occasion de travaux de réhabilitation que Valophis Habitat diligente un diagnostic thermique auprès du maître d'œuvre associé à un bureau d'études thermiques.

Les diagnostics techniques amiante sur les parties communes (flocage, calorifugeage et, faux plafonds) sont actualisés et étendus à l'ensemble des immeubles du parc de l'Office. Un échantillon de logements par groupe immobilier sera également intégré dans le marché dont la passation est en cours pour répondre aux nouvelles dispositions réglementaires.

5.5 POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

La politique de développement durable de Valophis Habitat est confiée au GIE Expansiel. Une direction du développement durable a été créée au sein du GIE afin de coordonner et de suivre les actions menées par les sociétés du groupe pour lutter contre les émissions de CO₂ et pour favoriser les économies d'énergie.

À cet effet, un Plan Climat Énergie a été mis en œuvre. Il couvre toutes les activités du groupe et se structure en 3 périmètres, avec un objectif de réduction des gaz à effet de serre à l'horizon

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos
Obs 20

Les diagnostics de performance énergétique au sens de la Loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 (article 3) n'ont pas été effectués.

Comme indiqué dans la Convention d'Utilité Sociale validée par la DRIHL du Val-de-Marne, Valophis Habitat a remplacé l'établissement des DPE dont la qualité et la fiabilité sont unanimement contestés par la réalisation d'un bilan carbone complet de son patrimoine et de son activité.

La performance énergétique a été déterminée sur la base d'un observatoire des charges renseigné sur plusieurs années, qui nous permet d'avoir une connaissance fiable des consommations d'énergie des résidences en chauffage collectif.

Néanmoins, pour répondre strictement à cette obligation réglementaire, à partir de janvier 2015, les DPE seront remis systématiquement à tous les nouveaux entrants.

L'établissement de diagnostics de performance énergétique constitue une obligation normée s'appliquant à l'ensemble des organismes. Il est donc juridiquement hors sujet de répondre qu'on a fait à la place un bilan carbone complet.

Il est pris note de la volonté de l'office de se conformer à l'avenir à cette obligation réglementaire.

de 2020¹¹. Il est prévu une réduction de 35 % pour les émissions et énergies consommées par le patrimoine géré pour le chauffage, l'eau chaude sanitaire, le fonctionnement des parties communes et leur entretien.

Les résultats sont positifs puisque la consommation énergétique des logements est passé en moyenne de 197 kWh/m² à 178 kWh/m² en 2012 (étiquette D). L'objectif est d'atteindre 141 kWh/m² en 2020.

La mise en place par Valophis Habitat d'un observatoire des charges a permis d'améliorer l'analyse des consommations énergétiques des immeubles collectifs.

Ainsi, l'étiquette énergétique des logements est calculée en fonction de la moyenne des consommations relevées sur les 3 dernières années. Les travaux de réhabilitation engagés pour améliorer la performance énergétique font l'objet de l'application de la 3^e ligne de quittance. Un accord a été signé avec les administrateurs représentant les locataires sur ce sujet.

5.6 VENTE DE PATRIMOINE

Tout au long de la période étudiée, le conseil d'administration de Valophis Habitat s'est prononcé chaque année contre la vente de logements au regard de la tension du marché locatif dans le Val de Marne et de ses engagements auprès du Conseil général.

De manière exceptionnelle, l'Office a cependant cédé 2 logements vacants à Orly au propriétaire voisin dont le bien était imbriqué aux siens, au prix conforme à l'évaluation de France Domaine (198 k€ pour une plus-value de 62 k€). En 2009 et 2011, il s'est également départi de 2 programmes à Villejuif et à La queue en Brie (respectivement 4 et 68 logements) en les cédant pour 4 909 k€ (plus-value de 3 468 k€) à un autre bailleur social, Île-de-France Habitat, auquel il a, dans le même temps, racheté du patrimoine.

Par ailleurs, dans le cadre de la rationalisation patrimoniale et de la spécialisation géographique des entités du groupe Valophis en Île-de-France, Valophis Habitat s'est engagé en 2010 dans le recentrage de ses activités dans le Val-de-Marne. Celui-ci s'est traduit par des reprises mais surtout des cessions de programme à Valophis Sarépa et à Valophis La Chaumière de l'Île-de-France.

Obs 21 : Valophis Habitat a cédé du patrimoine à la Sarépa et à La Chaumière d'Île-de-France à un prix inférieur à l'estimation de France Domaine et sans référence à sa valeur réelle.

La détermination d'un mode de calcul du prix de vente a débouché sur une solution peu satisfaisante. En effet, la plupart du temps en position de cédant, Valophis Habitat a voulu tenir compte de la faiblesse des fonds propres des filiales acquéreuses (La Chaumière notamment) et a ainsi renoncé pour partie à une plus-value de cession, pourtant nécessaire à son développement futur dans un contexte de fort endettement. Cherchant une voie moyenne entre la valorisation par France Domaine, jugée trop élevée, et la vente à la valeur nette comptable, l'Office a adopté une méthode de calcul, en décembre 2011, qui s'est révélée inadaptée au regard de l'évolution du taux du livret A¹² et a stoppé les transactions en cours. Il est rappelé que, s'agissant de la vente du patrimoine d'un établissement public départemental, le principe applicable est celui de la valorisation à la valeur réelle. On notera de plus que ces ventes se font à des sociétés de droit privé.

Débutés en 2010, les transferts ont pris du retard suite à des difficultés d'ordre administratif (attente de l'accord des collectivités garantes), technique (non-réalisation des travaux de remise en état préalables) et financier (cf. supra).

¹¹ Rappel de l'engagement de la France pour la réduction des gaz à effet de serre à l'horizon de 2020 : 23 %.

¹² La méthode adoptée en décembre 2011 déterminait un prix de cession égal au capital restant dû des emprunts ayant financé le programme + les subventions restant à reprendre + la valeur nette comptable des travaux financés sur fonds propres pendant l'exercice comptable de la cession ou l'exercice précédent. Consécutivement à la chute du taux du livret A depuis 2012, le capital restant dû a diminué plus rapidement que prévu (accélération du rythme des remboursements suite à l'application du mécanisme de révisabilité des annuités d'emprunts souscrits auprès de la CDC qui augmente le montant des remboursements en capital pour compenser la baisse des intérêts) ; le prix de cession s'est donc retrouvé à un niveau plus bas qu'escompté lors de la négociation initiale.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos
Obs 21

Les transferts de patrimoine entre Valophis Habitat, Valophis-Sarépa et Valophis la Chaumière de l'Île-de-France, qui sont des organismes d'HLM et pas uniquement des sociétés privées, ont été initiés à la suite du précédent contrôle de la MILOS dans le but de spécialiser chaque entité sur un territoire de l'Île-de-France.

La méthode de valorisation des immeubles a été validée par les instances de chaque entité en 2010 et 2011 et les transferts de patrimoine ont, dans tous les cas, permis de réaliser une plus-value comptable de cession

De plus les prix auxquels les immeubles ont été transférés correspondent tous à des prix de marché constatés lors d'acquisitions de patrimoine réalisées par Valophis Habitat.

Les prix de cession des immeubles, qui ont été arrêtés en 2011 n'ont pas été modifiés depuis, et ce malgré la baisse du taux du Livret A.

L'effet de la baisse du taux du Livret A a été d'accélérer le remboursement des emprunts et d'augmenter la trésorerie à mobiliser par l'acquéreur lors des transferts.

Pour les transferts non encore engagés, Valophis Habitat envisage de réexaminer la méthode de valorisation des immeubles. En effet les documents mis en place par Valophis Habitat pour le suivi de ces transferts font apparaître que pour quelques immeubles non transférés (9 opérations sur 47), la valeur initialement arrêtée en 2011 serait à priori inférieure au prix du marché. Une évolution de la méthode de valorisation sera ainsi soumise aux instances en 2015.

Observation confirmée.

Les décisions de transfert et les modalités de calcul des prix de transfert retenues ne font aucune référence aux valeurs réelles.

La réponse de la société qui indique que « les prix auxquels les immeubles ont été transférés correspondent tous à des prix de marché... » n'est étayée par aucun élément concret, les dossiers de transfert soumis aux conseils ne donnant aucune référence aux valeurs de marché.

Il est pris note de la volonté de la société d'envisager de réexaminer la valorisation des immeubles.

Il est rappelé que la valorisation des immeubles en vue d'un transfert doit se faire en référence aux valeurs réelles.

5.7 AUTRES ACTIVITES

5.7.1 Foyers

L'Office est propriétaire de 35 foyers (résidences sociales, résidences pour personnes âgées, résidences pour étudiants, foyers de travailleurs migrants, résidences pour personnes handicapées, logements d'urgence, hôtel social). Le suivi est satisfaisant. Les conventions de location ont été mises à jour, par avenant, pour prendre en compte les évolutions comptables de 2005.

Chaque année, une visite de tous les foyers est effectuée avec les gestionnaires afin de définir les travaux à réaliser sur les années n+1 et n+2. Les travaux sont ensuite intégrés ou actualisés dans le plan stratégique de patrimoine général de l'organisme. La convention d'utilité sociale a fait l'objet d'un avenant pour intégrer les foyers.

5.7.2 Aménagement

L'activité d'aménagement est assurée par le GIE Expansiel. Elle recouvre les situations suivantes :

- Les opérations concédées par une collectivité publique dans le cadre d'une zone d'aménagement concertée (ZAC) ; l'équipe en charge de l'aménagement finalise les études préalables à la création d'une opération d'aménagement concédée, envisage éventuellement les processus nécessaires à la rétrocession des espaces publics et suit sa réalisation : 11 ZAC en 2013.
- Les interventions sur une ZAC définie directement par Valophis Habitat au titre de son statut d'établissement public. Le travail est alors qualifié « en Régie » par le GIE : 8 ZAC en 2013.

5.8 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

L'Office a démontré sa capacité à développer un nombre important de logements locatifs sociaux sur le département du Val-de-Marne. Cependant, les objectifs de livraison de logements prévus dans la convention d'objectifs et de moyens du Conseil général sont difficilement atteignables. Le recours à des VEFA permet d'améliorer la performance. L'aide financière apportée par la collectivité de rattachement et les travaux engagés dans les projets de rénovation urbaine assurent un bon niveau d'entretien du patrimoine. Les transferts de logements vers les autres entités du groupe doivent se baser sur la valeur réelle des biens cédés.

6. RENOVATION URBAINE

L'implication de Valophis Habitat dans plusieurs projets de rénovation urbaine a nécessité la mise en place d'une organisation favorisant la qualité de la conduite de projet

La « mission rénovation urbaine » composée de 4 agents est en charge de la coordination et de la mobilisation des différentes directions de l'Office dans la mise en œuvre opérationnelle des projets. Cette ingénierie est cofinancée par l'ANRU à hauteur de 20 %.

L'organisation et les moyens mis en place par l'Office pour la conduite de l'ensemble des programmes sont de qualité, tant dans la maîtrise d'ouvrage (construction, réhabilitation, résidentialisation) que dans les relogements, pour lesquels peu de retard est constaté. Les relogements font systématiquement l'objet d'une évaluation et d'une enquête de satisfaction

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

auprès des locataires concernés. Le suivi de l'insertion par l'économique est également une priorité pour l'Office qui comptabilise 182 200 heures réalisées par 508 bénéficiaires (situation au 31 décembre 2013 sur l'ensemble des projets).

Les opérations sont bien avancées, parfois achevées comme à Orly (Grand Ensemble / Les Aviateurs) ou à Champigny-sur-Marne (Quatre cités).

La mise en place d'un nouveau plan de rénovation urbaine (ANRU 2 – loi de programmation pour la ville et la cohésion sociale) devrait permettre à l'organisme de s'engager dans le programme de rénovation urbaine des quartiers suivants : Les Navigateurs à Orly / Choisy-le-Roi et, Mont-Mesly à Créteil.

Enfin, sans aide de l'ANRU, Valophis Habitat a lancé des opérations de restructuration urbaine des quartiers Sorbier-Saussaie et Anatole France à Chevilly-Larue.

7. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

7.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

Au sein de la direction administrative et financière (DAF), le service comptabilité, qui emploie une vingtaine de salariés, se compose de deux pôles, l'un chargé de l'investissement (suivi de l'actif, des emprunts et des subventions), l'autre de l'exploitation (comptabilité générale, fournisseurs et locataires).

Depuis le rapport précédent, des mesures positives ont été adoptées. L'Office s'est doté d'un outil informatique pour la tenue et l'actualisation des fiches de situation financière et comptable et procède de façon régulière aux clôtures d'opérations (après un travail de rattrapage des plus anciennes). Par ailleurs, des pré-clôtures sont effectuées à l'issue des travaux de construction, afin de dresser un bilan financier provisoire des opérations et d'identifier les surfinancements qui donneront lieu le cas échéant à des remboursements. À noter également que Valophis Habitat établit chaque année un compte de résultat analytique qui permet de distinguer les activités exonérées des activités taxables, et de calculer un résultat fiscal¹³.

Enfin, suite à la mise en place d'un système de numérisation en 2009, le circuit de validation des factures d'exploitation¹⁴ (enregistrement, service fait, bon à payer), désormais dématérialisé, permet un traitement plus fluide et a abouti, depuis le contrôle précédent, à une amélioration des délais de paiement (le délai moyen s'établissait à 27 jours pour le 3^e trimestre 2013).

Néanmoins des points faibles ont été identifiés. L'actualisation des procédures comptables reste à finaliser. Par ailleurs, malgré la remise en ordre de son actif (reclassement des immobilisations selon la nature des opérations, sortie d'éléments anciens, fin des prêts accordés au personnel), l'Office n'a pas procédé à l'inventaire, physique ou informatique (codes barre) de son mobilier. Un projet en ce sens est prévu à l'occasion de l'installation de Valophis Habitat dans son nouveau siège.

Obs 22 : À partir de 2010, l'Office a fait remonter des disponibilités en haut de bilan (titres immobilisés) alors qu'il s'agit en fait de trésorerie liquide. Ce changement de comptabilisation, qui concerne des montants significatifs, n'a fait l'objet d'aucune information alors qu'il modifie la structure du bilan et le calcul du potentiel financier.

Des placements en comptes à terme d'un montant de 14 280 k€ en 2010, 8 200 k€ en 2011 et 13 100 k€ en 2012 ont été comptabilisés en titres immobilisés (immobilisations financières au

¹³ Cet outil sous forme de tableur reprend les comptes de charges et de produits de la comptabilité générale et les éclate entre activités exonérées (gestion locative, cessions en ZAC, etc.), activités soumises à franchise d'impôt (location de logements intermédiaires, d'antennes et de panneaux publicitaires, etc.) et activités taxables (produits de la location d'équipements géothermiques, cession de locaux commerciaux, ventes de certificats d'économie d'énergie, refacturations hors organismes HLM, cessions de véhicules et de matériels).

¹⁴ Environ 70 000 factures ont été traitées en 2012. L'office envisage la mise en place de d'échanges de données informatisées (EDI ou factures électroniques) pour les fournisseurs de fluides les plus importants.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

compte 27) alors qu'en 2009 ils figuraient encore en disponibilités en bas de bilan (compte 51 pour 18 338 k€).

Ce changement de méthode de comptabilisation et sa justification n'ont fait l'objet d'aucune information auprès du conseil d'administration et, ni l'annexe littéraire, ni le rapport financier n'en font mention.

Cette pratique a eu pour conséquence de diminuer le montant du potentiel financier, qui sert de base au calcul du prélèvement collecté par la CGLLS (cf. § 8.2.3).

Obs 23 : Des incohérences et des erreurs de calcul ont été constatées dans les documents comptables et les rapports financiers.

S'agissant d'indicateurs financiers clefs (autofinancement net, trésorerie), il arrive que les montants soient différents d'un document à l'autre (annexe comptable, rapport financier, dossier individuel de situation) ou, pour un document, d'une année sur l'autre, concernant pourtant les mêmes exercices antérieurs. Ces différences trouvent parfois leur origine dans des erreurs de calcul ou des reports de montants erronés. Dans certains cas, des corrections ont d'ailleurs été effectuées dans les documents présentés l'année suivante mais elles n'ont fait l'objet d'aucune explication au conseil d'administration. Ces pratiques rendent difficile une analyse fiable dans le temps et nuisent à une bonne information financière.

Obs 24 : La provision pour gros entretien n'est pas adossée à un plan pluriannuel de travaux.

Comme déjà observé dans le rapport précédent, la provision pour gros entretien (PGE) de Valophis Habitat est calculée de façon forfaitaire, « au prorata des dépenses réalisées au titre du gros entretien au cours des deux ou trois exercices précédents ». Son montant au bilan, fixé à 25 800 k€, est identique pour les 5 exercices. Ce mode de calcul contrevient à la règle définie par l'avis n° 2004-11 du 23 juin 2004 du Conseil national de la comptabilité (CNC) qui prévoit que la PGE doit être déterminée sur la base des coûts des programmes pluriannuels de travaux.

7.2 ANALYSE FINANCIERE

Les ratios de Valophis Habitat sont comparés aux référents BOLERO-DHUP « valeur 2011 » des offices « Île-de-France ».

L'évolution de l'autofinancement et de sa formation sont retracées dans le tableau ci-après :

Réponses de l'organisme

Obs 22

Les évolutions des marchés financiers, à partir de 2009, ont amené Valophis Habitat, comme un grand nombre d'organismes d'HLM, à modifier la gestion de sa trésorerie en la réduisant au minimum nécessaire alors qu'auparavant c'est le contraire qui était recherché.

En effet jusqu'en 2008 les taux d'intérêt étaient élevés et Valophis Habitat avait une trésorerie importante en mobilisant rapidement les emprunts pour les opérations de construction, car les taux de ces emprunts étaient inférieurs au taux de placement de la trésorerie.

Valophis Habitat a dans ce contexte souscrit des dépôts à terme dont la durée variait de 3 mois à 10 ans, pour placer et gérer au mieux sa trésorerie.

Valophis Habitat a ainsi toujours mené à leur terme les placements sous forme de contrats de dépôts à terme et certains figurent encore dans les comptes.

C'est la raison pour laquelle ces placements, qui auraient toujours dû figurer en haut de bilan en compte 27 et non en bas de bilan en compte 50, comme c'était le cas en 2009, ont été reclassés en compte 27 en 2010.

En apportant cette modification, Valophis Habitat a mieux respecté l'instruction comptable sur ce point.

En effet, la dernière instruction comptable applicable aux OPH est la N° 95-7, du 12 juillet 1995, modifiée par l'avenant 98-4 du 6 avril 1998, et l'avenant du 18 décembre 2007.

Cette instruction précise dans ses commentaires sur l'utilisation des comptes 50 valeurs mobilières de placement (pages 93 & 94) : « En conséquence, ce compte est débité des valeurs correspondant à un placement de trésorerie à court ou moyen terme se caractérisant par la possibilité d'une mobilisation rapide en cas de besoin. Par opposition, la souscription de titres constituant un placement à long terme, à l'aide d'excédents de trésorerie importants et durables destinés à assurer un appoint permanent de produits financiers, est comptabilisée aux comptes 271 et 272. »

Nouvelles observations de la Miilos

La réponse de la société semble indiquer que les placements effectués résultent d'une évolution de la politique de trésorerie pour répondre à l'évolution des taux d'intérêt à court terme.

On pourrait en déduire que la trésorerie dégagée ne correspond pas à un véritable excédant structurel durable, puisque liée à une évolution, par nature incertaine, des taux d'intérêt à court terme.

Le positionnement en haut de bilan des sommes correspondantes paraît donc contestable.

En tout état de cause, la modification de comptabilisation aurait dû être signalée et argumentée dans l'annexe littéraire.

Réponses de l'organisme

Les deux avenants non pas modifiés ces dispositions.

C'est bien dans le respect de cette instruction, que les comptes à terme, souscrits pour une durée supérieure à 18 mois, ont été comptabilisés dans des comptes 27 à partir de 2010.

Nous prenons note que cette modification aurait pu figurer dans l'annexe légale aux comptes annuels en 2010. Elle ne l'a pas été car il s'agissait d'une correction technique et non d'une décision stratégique.

Obs 23

Les écarts constatés entre les chiffres des annexes comptables et ceux du DIS, produits par la fédération des OPH ne peuvent être imputés à Valophis Habitat. Les chiffres du DIS font parfois l'objet de retraitements spécifiques propres, et l'autofinancement net est recalculé à partir des éléments financiers demandés. Les écarts sont néanmoins peu significatifs pour des documents d'analyses.

Les écarts constatés entre les prévisions long terme et les annexes comptables sont non significatifs (1 à 3 k€) et sont dus à des arrondis de calcul. Valophis Habitat prendra soin à l'avenir de corriger ces écarts d'arrondis.

Il n'y a pas d'écart constaté entre les annexes comptables et les rapports financiers.

Obs 24

Valophis Habitat a, dans le cadre de son plan stratégique de patrimoine, un programme de dépenses qui relèvent du gros entretien. Il n'a cependant pas été mis en place un calendrier détaillé de ces dépenses et c'est la raison pour laquelle il a été décidé de calculer une dotation pour gros entretien en relation avec les dépenses constatées lors des exercices précédents et celles constatées au budget de l'année en cours.

Les dépenses de gros entretien font néanmoins l'objet d'une programmation annuelle spécifique chaque année lors de l'établissement du budget de l'exercice suivant.

Nouvelles observations de la Miilos

Il est exact que Valophis n'assume pas la responsabilité des chiffres du DIS.

Les écarts constatés restent effectivement faibles et ne mettent pas en compte globalement la fiabilité des comptes.

L'observation de la Miilos visait à relever ces quelques insuffisances qui peuvent nuire à une information financière claire, cohérente et compréhensible.

Observation confirmée.

En application de la réglementation comptable, la provision pour gros entretien doit être justifiée par un plan pluriannuel de travaux étudié et argumenté, et non calculée forfaitairement sur la base des dépenses des années précédentes.

En k€	2008	2009	2010	2011	2012
Marge sur accession et aménagement	4 590	2 693	- 504	- 885	- 423
Marge sur prêts	5	0	0	0	0
Loyers	124 329	131 513	144 956	153 057	158 742
Coût de gestion hors entretien	- 33 575	- 35 207	- 40 795	- 40 680	- 44 972
Entretien courant	- 7 158	- 8 862	- 11 004	- 12 488	- 12 565
GE	- 8 600	- 5 162	- 6 076	- 7 250	- 6 436
TFPB	- 12 477	- 13 316	- 15 468	- 15 422	- 16 489
Flux financier	3 180	2 400	1 592	552	421
Flux exceptionnel	1 239	194	1 690	2 620	4 986
Autres produits d'exploitation	8 216	5 407	4 381	5 331	4 929
<i>Dont conduite d'opérations</i>	<i>1 708</i>	<i>2 338</i>	<i>1 897</i>	<i>2 314</i>	<i>2 431</i>
<i>Dont gestion locative et autres prestations</i>	<i>1 551</i>	<i>2 280</i>	<i>1 930</i>	<i>2 036</i>	<i>2 109</i>
<i>Dont produits de géothermie nets d'intérêts sur emprunts</i>	<i>1 492</i>	<i>1 776</i>	<i>1 793</i>	<i>1 815</i>	<i>1 881</i>
Pertes créances irrécouvrables	-984	- 612	-507	- 1 067	-674
Intérêts opérations locatives	- 32 121	- 31 757	- 27 277	- 30 482	- 33 085
Remboursements d'emprunts locatifs	- 25 278	- 25 385	- 33 529	- 38 868	- 39 065
Autofinancement net¹⁵	21 366	21 906	17 459	14 418	15 369
% du chiffre d'affaires	15,69%	14,69%	11,73%	9,05%	8,98%

La rentabilité de l'Office se dégrade tout au long de la période étudiée, comme en témoigne la baisse de l'autofinancement qui, rapporté au chiffre d'affaires passe de 15,7 % en 2008 à 9 % en 2012. Cette dégradation est due essentiellement au poids de l'annuité, conséquence de l'endettement croissant de l'Office (cf. obs. n° 26) mais également en 2012 à l'augmentation du coût de gestion (cf. supra).

Cette année-là, l'autofinancement serait même ressorti à un niveau plus bas s'il n'était pas gonflé par un flux exceptionnel, alimenté par un dégrèvement de taxes foncières (4 273 k€) plus important que lors des exercices précédents.

7.2.1 Produits

Composants prépondérants des produits d'exploitation, les loyers progressent en masse de près de 28 % entre 2008 et 2012, exercices où leur montant s'élève respectivement à 124 329 k€ et 158 742 k€. Cette augmentation s'explique notamment par le fort développement du patrimoine (le nombre de logements et équivalents-logements augmente de près de 16 % en 5 ans, grâce aux acquisitions et à la construction).

Le niveau encore élevé de la vacance de logement, en partie lié au nombre croissant de logements bloqués dans le cadre des programmes de rénovation urbaine, est à l'origine du manque à gagner en loyers. Il est évalué à 7 122 k€ en 2012, en hausse de 25 % par rapport à 2011.

Les autres produits d'exploitation sont principalement issus de prestations réalisées pour le compte de tiers, qu'il s'agisse de conduite d'opérations¹⁶ (Sarépa, OPH du Kremlin-Bicêtre), ou de gestion locative (Sarepa, La Chaumière d'Île-de-France, Nogent Habitat OPH¹⁷, Semidep).

Valophis Habitat dégage également des produits de la location d'équipements géothermiques et de la vente de certificats d'économie d'énergie, obtenus dans le cadre de travaux de réhabilitation.

¹⁵ L'autofinancement net est la mesure, pour un organisme, des ressources tirées de son activité d'exploitation au cours d'un exercice (excédents des produits encaissables sur les charges décaissables) restant à sa disposition, après remboursement des emprunts liés à l'activité locative (à l'exclusion des remboursements anticipés).

¹⁶ Il s'agit ici de la maîtrise d'ouvrage d'opérations de réhabilitation, résidentialisation ou démolition, réalisée par la Direction technique du patrimoine de l'Office, sachant que les opérations de constructions sont conduites pour l'ensemble du groupe Valophis par le GIE Expansiel.

¹⁷ La fin du mandat de gestion avec Nogent Habitat OPH explique la baisse des produits de gestion locative entre 2009 et 2010.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 25 : Valophis Habitat donne en location des locaux au GIE Expansiel à un prix très inférieur à celui du marché.

À la signature du bail en 1997, le loyer était fixé de manière à couvrir l'annuité de l'emprunt souscrit la même année, sur 15 ans, pour financer la construction de l'immeuble.

À l'échéance du remboursement en 2011, dans le but de maintenir un loyer d'un montant équivalent, il a été décidé d'appliquer une décote de 35 % au loyer du marché à partir du 1^{er} janvier 2012. Le bail prévoit des conditions inchangées jusqu'en 2020.

En octroyant ces conditions avantageuses au GIE Expansiel, l'Office se prive de produits d'exploitation alors que sa rentabilité se dégrade.

Cette pratique est en contradiction avec le principe applicable à la valorisation des biens d'un établissement public départemental. Le Conseil d'administration de l'Office n'a pas validé cette décision.

La marge sur accession et aménagement est positive jusqu'en 2009 grâce aux ventes de charges foncières réalisées sur les ZAC, et à la fin de l'opération de réhabilitation-vente des immeubles de la Garde républicaine à Champigny-sur-Marne initiée en 2006.

L'activité de prêts prend fin également en 2009 avec le remboursement des dernières échéances par les accédants.

Les produits financiers chutent en fin de période : ils représentent 39 € au logement en 2012 contre 101 € en 2008, du fait de la forte mobilisation de la trésorerie dans le préfinancement des opérations (et le remboursement anticipé d'emprunts) et en raison de la baisse du rendement des placements (majoritairement des livrets et des comptes à terme).

Leur niveau reste cependant supérieur à la médiane des offices franciliens (10 € en 2010) en raison d'une gestion active de la trésorerie.

7.2.2 Charges

Les principaux postes de charges décaissées, composantes significatives de la formation de l'autofinancement, sont repris dans le tableau ci-dessous :

En €/logement	Médiane Ile de France OPH 2011	Valophis Habitat 2011	Valophis Habitat 2012
Annuité	1 460	2 099	2 181
Coût de gestion ¹⁸	1 260	1 043	1 139
Maintenance	600	571	546
TFPB	590	466	491

¹⁸ Le coût de gestion locative s'entend ici hors entretien courant, et comprend essentiellement les frais généraux, les frais de personnel et certains impôts et taxes non-récupérables. Pour tenir compte des spécificités de Valophis Habitat, il a été retraité en défalquant les coûts de gestion refacturés aux autres sociétés du groupe et aux tiers.

Réponses de l'organisme**Nouvelles observations de la Miilos****Obs 25**

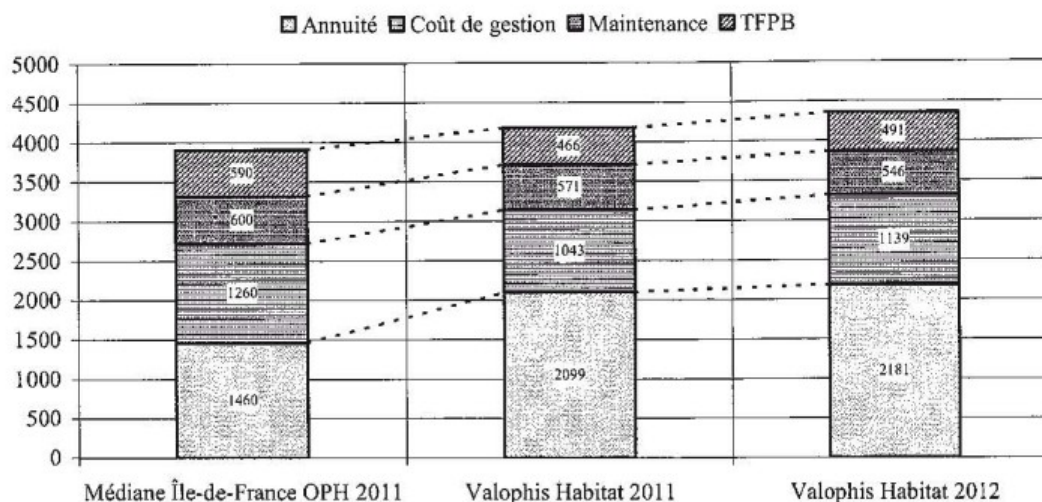
Valophis Habitat a acheté en 1997 des bureaux destinés au GIE Expansiel qui en est, depuis cette date, le locataire exclusif depuis dix-sept ans ; ceci dans le cadre d'un premier bail commercial de 12 ans qui a été renouvelé pour une nouvelle période de 12 ans le 1^{er} janvier 2009, soit jusqu'au 31 décembre 2020.

Il est normal qu'un abattement par rapport au prix de marché soit pratiqué pour un locataire unique, de longue durée, ne présentant aucun risque pour le bailleur.

Valophis Habitat révisé annuellement ce loyer en fonction de l'indice des loyers commerciaux. Valophis Habitat vérifiera chaque année que le prix du marché pour les biens de même nature a bien évolué comme l'indice d'actualisation. À défaut, Valophis Habitat révisera avec le GIE Expansiel le contrat de bail commercial

La réponse de l'office est peu compréhensible. Le dossier fourni au CA en vue d'une décision mentionnait clairement une décote de 35 % par rapport au prix du marché.

Une décote de 35 % paraît en tout état de cause élevée pour tenir compte de la durée de location (soit 12 ans, ce qui n'a rien de très atypique), et de la qualité du bailleur.



- **Annuité**

Obs 26 : L'annuité locative pèse sur la rentabilité de l'Office.

Le poids de l'annuité locative est consécutif aux modes de financement de Valophis Habitat qui repose essentiellement sur des ressources externes : les emprunts financent la construction neuve et l'acquisition-amélioration, respectivement jusqu'à 70 % et 90 % de leur coût. Déjà importante en 2008, la proportion des loyers consacrée au remboursement de la dette et au paiement des intérêts se maintient à un niveau élevé sur toute la période, malgré les remboursements anticipés d'emprunts et le réaménagement de la dette réalisés en 2010 (cf. § 7.2.3) : elle se monte à 46,1 % en 2012, niveau similaire à celui de 2008 (46,2 %). Rapporté au logement, l'annuité augmente, passant de 1 992 € en 2008 à 2 181 € en 2012, ce qui positionne l'Office à un niveau toujours très supérieur aux médianes franciliennes (1 460 € au logement en 2011).

- **Coût de gestion**

Le coût de gestion hors entretien de Valophis Habitat augmente jusqu'en 2010 (+ 21 % en 3 ans) suite à la réorganisation de la proximité (location de nouveaux locaux) et aux acquisitions de patrimoine (intégration de personnels de Nogent Habitat OPH et d'Icade, charges de copropriétés des logements gérés dans le cadre d'associations syndicales libres).

En 2011, la poursuite du développement patrimonial, conjuguée à la maîtrise des dépenses, permettent des économies d'échelle, comme en témoigne la baisse du ratio au logement. Celui-ci est alors inférieur à la médiane des offices franciliens (1 043 € au logement contre 1 260 €).

En 2012 en revanche, un autre volet de la réorganisation (renforcement du traitement des impayés en agence, embauche de personnels intérimaires) ayant un impact sur la masse salariale (+ 6,9 %), ainsi qu'un écart très défavorable sur la récupération de charges (dû aux retards de la régularisation), font sensiblement remonter le coût de gestion à 1 139 € au logement. Cette tendance haussière devrait se confirmer en 2013 et en 2014, portée par des mesures telles que l'élargissement du versement de l'intéressement aux salariés ayant statut de fonctionnaires ou le recrutement d'une quarantaine de jeunes dans le cadre du dispositif « emplois d'avenir ».

Réponses de l'organisme**Nouvelles observations de la Miilos****Obs 26**

Le remboursement des emprunts constitue le premier poste de charges pour Valophis Habitat et représente 44,3 % des loyers en 2013.

Si ce poste est important, il correspond à l'importance de l'activité de construction et de rénovation du patrimoine menée par Valophis Habitat à la demande et avec le soutien du Conseil Général du Val-de-Marne ainsi qu'à la demande de l'État pour répondre au besoin de logements en Île-de-France et aux besoins des locataires.

La valeur du ratio annuités/loyers de Valophis Habitat est à comparer avec les organismes qui ont une activité aussi soutenue que la sienne en Île-de-France et non avec l'ensemble des OPH dont certains n'ont pas d'activité de maîtrise d'ouvrage depuis plusieurs années et par conséquent peu d'endettement.

L'endettement de Valophis Habitat restera compris entre 44 % et 50 % dans les prochaines années car Valophis Habitat entend poursuivre son activité de construction et de rénovation pour répondre aux besoins des Val-de-Marnais.

L'importance de l'annuité est effectivement à mettre en relation avec la dynamique patrimoniale de l'office, et la volonté de l'office de poursuivre son développement n'est pas critiquable en soi.

L'observation de la Miilos visait seulement à attirer l'attention sur cette situation, qui doit conduire l'office à accompagner sa stratégie de développement d'une stratégie financière adaptée, pour ne pas mettre en péril à terme la situation financière de l'OPH.

- Maintenance

L'effort financier consacré au gros entretien et à l'entretien courant augmente en 2011, année où l'Office engage des dépenses importantes de remise en état technique avant relocation des logements (travaux de mise aux normes électriques, amiante et incendie), conformément au nouveau PSP qui couvre la période 2009-2013. Malgré cela, le montant au logement reste un peu inférieur à la médiane régionale (546 € contre 571 €).

En 2012, le recul du ratio est à examiner au regard de la hausse des montants investis dans la rénovation du patrimoine.

L'Office dispose d'une régie de travaux : la direction des opérations de maintenance (DOM). Elle compte 61 ouvriers et un parc automobile important de 58 véhicules, ce qui constitue une taille atypique au regard des pratiques des organismes HLM. À noter que le projet¹⁹ de regroupement des équipes de la DOM sur un site unique à Créteil a été ajourné.

Obs 27 : Les véhicules de la direction des opérations de maintenance ne sont pas munis de carnets de bord et ne sont pas soumis à des règles d'utilisation formalisées.

L'absence de carnet de bord dans les véhicules ne permet pas un contrôle direct de leur utilisation (itinéraires parcourus, relevé des kilométrages, incidents éventuels) même si les consommations de carburant font l'objet d'un suivi régulier. Par ailleurs, l'Office n'a produit aucun règlement d'utilisation (obligation de remise sur site et dérogation par exemple) que chaque conducteur s'engagerait formellement à respecter.

La DOM s'appuie sur des outils développés en interne (livret de commandes à destination des agences²⁰, tableaux de bord, rapport d'activité) et, depuis le contrôle précédent, des améliorations ont été apportées dans sa gestion et dans son organisation : fixation d'objectifs individuels de chiffre d'affaires et de délais de réalisation des travaux, sécurisation du magasin et professionnalisation du suivi des stocks, rattachement direct au directeur général adjoint en charge de la gestion locative (et non plus à la direction technique du patrimoine). La DOM produit chaque année un compte d'exploitation analytique alimenté par les données de la DAF (achats, dépenses de fonctionnement, amortissements) et de la DRH (coût salariaux).

Obs 28 : Le calcul du coût des prestations de la direction des opérations de maintenance n'est pas complet et donne une évaluation biaisée de son coût d'intervention horaire.

Les frais généraux de structure (coût indirect des services supports : comptabilité, informatique...) ne sont pas imputés au coût des prestations de la DOM. Un rapport d'audit interne²¹ paru en novembre 2008, les évaluait pourtant à 9 % de son chiffre d'affaires.

Le coût moyen horaire d'une prestation (hors livret de commande), qui ressort pourtant à 37 €, est donc sous-évalué. En 2014, le coût forfaitaire de certaines prestations (peinture, vitrerie) a même été revu à la baisse (27,75 €) pour s'aligner sur celui des entreprises. Les interventions de la régie paraissent donc coûteuses, et une réflexion sur sa taille optimale pourrait utilement être engagée.

- TFPB

La taxe foncière sur les propriétés bâties se situe sur l'ensemble de la période à un niveau inférieur à la médiane régionale (en 2011, 466 € au logement contre 590 €) en raison des abattements appliqués aux logements situés en ZUS qui représentent une part conséquente (près de 34 % du patrimoine).

¹⁹ Ce projet, appuyé par le rapport d'un programmiste, visait notamment à centraliser le magasin, à rechercher des économies d'échelle et à organiser l'encadrement des ouvriers par corps d'État.

²⁰ Équivalent au bordereau de prix utilisé par les entreprises.

²¹ Ce même rapport préconisait également une meilleure prise en compte des coûts de gestion directs (coûts salariaux du magasin et de la cellule administrative et commerciale, amortissement des locaux de la DOM) par l'application d'une quote-part à l'ensemble de la facturation et non plus seulement au coût des fournitures vendues. Cette préconisation n'a pas été suivie.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 27

La gestion des véhicules est centralisée au niveau du secrétariat du directeur à travers un tableau Excel qui reprend toutes les informations contenues dans un carnet de bord. Ce fichier est installé et est partagé sur Sharepoint.

Il est prévu que ce tableau Excel soit remplacé par un tableau de suivi dans Immoware, l'outil de gestion de Valophis Habitat.

Les règles d'utilisation des véhicules sont connues de l'ensemble des utilisateurs.

Un règlement officiel d'utilisation sera formalisé et signé par chaque utilisateur.

Obs 28

Les frais de structure sont imputés dans le coût des prestations de la Direction des Opérations de Maintenance par une majoration de 30 % du coût des fournitures.

Le coût horaire moyen des prestations de la Direction des Opérations de Maintenance est dans la fourchette des coûts horaires des marchés à commande des prestataires qui interviennent sur les mêmes corps d'état que la Direction des Opérations de Maintenance.

Observation confirmée.

La réponse de la société, qui mentionne « un tableau Excel remplacé par un suivi dans Immoware », et que « les règles d'utilisation sont connues de l'ensemble des utilisateurs », ne semble pas indiquer une claire volonté de traiter efficacement le sujet.

Il est pris note du fait qu'« un règlement officiel d'utilisation sera formalisé et signé par chaque utilisateur », mais l'office ne précise pas d'échéance pour la mise en place de ce règlement intérieur.

Observation confirmée.

La réponse de la société qui indique que « les frais de structure sont imputés [...] par une majoration des 30 % des coûts de fournitures » confirme l'absence de volonté de mettre en évidence la vérité des coûts en la matière.

L'affirmation selon laquelle le coût horaire des prestations de la direction des opérations de maintenance est dans la fourchette des coûts horaires des marchés à commande aux prestataires extérieurs semble en contradiction avec le fait, constaté lors du contrôle, que le coût horaire des prestations de la direction de maintenance a été artificiellement baissé en 2014 pour s'aligner sur celui des entreprises.

La TFPB baisse légèrement en 2011 consécutivement au conventionnement des logements ex-Icade acquis l'année précédente, mais son niveau remonte en 2012, passant de 466 € à 491 € au logement, en raison de sorties d'exonération et des taux d'actualisation appliqués par les collectivités territoriales.

7.2.3 Étude plus particulière des fonds disponibles

Le bilan fonctionnel et son évolution sont retracés dans le tableau ci-dessous :

En k€	2008	2009	2010	2011	2012
Capitaux propres (+)	439 461	494 282	534 705	652 998	685 570
Provisions pour risques et charges (+)	30 081	37 041	36 729	37 370	38 405
<i>Dont PGE</i>	<i>25 800</i>	<i>25 800</i>	<i>25 800</i>	<i>25 800</i>	<i>25 800</i>
Amortissements et provisions (actifs immobilisés) (+)	509 819	546 392	590 677	634 509	684 964
Dettes financières (+)	856 538	889 672	1 008 404	1 047 219	1 148 919
Actif immobilisé brut (-)	-1 707 390	-1 808 682	-2 101 502	-2 258 163	-2 455 427
Fonds de Roulement Net Global	128 509	158 705	69 013	113 933	102 431
FRNG à terminaison des opérations²²					133 065
Stocks (toutes natures) (+)	28 013	22 282	27 404	28 025	24 481
Autres actifs d'exploitation (+)	121 999	135 657	147 449	237 549	189 972
Provisions d'actif circulant (-)	-10 272	-10 925	-11 294	-13 251	-15 514
Dettes d'exploitation (-)	-35 642	-39 853	-42 937	-45 266	-46 785
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	104 098	107 161	120 622	207 057	152 154
Créances diverses (+)	3 503	7 861	5 590	13 015	26 891
Dettes diverses (-)	-42 382	-46 408	-43 623	-50 626	-60 773
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	-38 879	-38 547	-38 033	-37 611	-33 882
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	65 219	68 614	82 589	169 446	118 272
Trésorerie nette	63 290	90 091	-13 576	-55 513	-15 841

- Capitaux propres

Le montant des capitaux propres progresse de 56 % en 5 ans, passant de 439 461 k€ en 2008 à 685 570 k€ en 2012.

Cette forte hausse est d'abord due à l'enregistrement de subventions d'investissement, finançant les opérations de construction et de réhabilitation relancées sur cette période (aides du Conseil général et PRU notamment), et à l'affectation des résultats successifs dont le cumul pour les 5 années est bénéficiaire de 58 751 k€.

(en k€)	2008	2009	2010	2011	2012	Cumul 2008 - 2012
Résultat net	7 411	13 257	15 077	11 885	11 121	58 751

- Dettes financières

Les dettes financières de l'Office augmentent de 34 % en 5 ans. Elles passent de 856 538 k€ en 2008 à 1 148 919 k€ en 2012 en raison du programme soutenu de réhabilitation et de construction réalisé durant cette période, largement financé par emprunts.

Malgré la hausse de l'endettement, l'autonomie financière de l'organisme s'améliore grâce à l'augmentation du montant des capitaux propres (cf. supra), comme l'atteste l'évolution favorable du ratio ressources internes / capitaux permanents²³ qui, de 35,4 % en 2008, passe à 38,5 % en 2012 ; il reste cependant inférieur à la médiane francilienne (40,7 % en 2011).

²² Fonds de roulement net global à terminaison : mesure de l'excédent en fin d'exercice des ressources stables de l'organisme (capitaux propres, subventions d'investissement, emprunts...) sur ses emplois stables (immobilisations corporelles et financières essentiellement) en se plaçant comme si les opérations engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant réglées et toutes les recettes étant encaissées.

²³ Les ressources internes sont constituées des capitaux propres et des provisions pour risques et charges. Les capitaux permanents comprennent les ressources internes, les emprunts et autres dettes financières, et les dépôts.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Milos

En 2010, Valophis Habitat a procédé au réaménagement d'une partie de la dette contractée auprès de la Caisse des dépôts et consignations (négociation à la baisse de la marge de 0,1 point sur un encours de 99 M€, compactage d'emprunts pour 65 M€, refinancement en taux variable - Euribor 3 mois - pour 60 M€, remboursements anticipés pour 21 M€).

Sur l'ensemble de la période, l'Office a rééquilibré la composition de sa dette ; fin 2012, l'encours se compose de produits indexés sur le livret A majoritairement (66 % contre 75 % en 2008) mais également sur d'autres taux, variables (10 %) ou fixes (24 %).

- Fonds de roulement net global

D'un niveau confortable en début de période (couvrant environ 6 mois de dépenses), le fonds de roulement net global (FRNG) chute en 2010, traduisant l'écart entre des besoins de financement d'immobilisations en forte hausse (rachat du patrimoine ex-Icade notamment) et des ressources longues qui n'augmentent pas dans les mêmes proportions (reports de mobilisation de financements définitifs à l'année suivante auxquels s'ajoutent des remboursements anticipés d'emprunts dans le cadre du réaménagement de la dette).

Le rattrapage a lieu en 2011, avec l'encaissement d'emprunts supplémentaires et la notification de subventions d'investissement pour un montant global de 157 108 k€, alors que les actifs immobilisés nets ont progressé bien moins rapidement que l'année précédente (+ 112 828 k€ contre 248 534 k€ en 2010). Le FRNG couvre alors 3,9 mois de dépenses pour une médiane régionale des offices qui s'établit à 3,7 mois.

En 2012, le FRNG se monte à 102 431 k€ soit 3,2 mois de dépenses et le FRNG à terminaison des opérations (toutes les dépenses étant réglées et toutes les recettes étant encaissées²⁴) ressort à un niveau un peu plus élevé (133 065 k€ soit 3,7 mois de dépenses).

L'examen du bas de bilan fait ressortir une nette augmentation du besoin en fonds de roulement d'exploitation (BFRE) à partir de 2010. Son montant atteint un pic en 2011 (207 057 k€), suite au lancement de nombreuses opérations, puis se stabilise l'année suivante. Le BFRE est constitué principalement de créances sur l'État (crédit de TVA et subventions à recevoir, cf. tableau infra).

(En k€)	2008	2009	2010	2011	2012
Subventions à recevoir	85 583	99 881	100 599	179 517	145 257

- Trésorerie

Confortable jusqu'en 2009 où elle couvre 3,6 mois de dépenses, la trésorerie de Valophis Habitat devient négative à partir de 2010, avec un creux marqué en 2011 (- 55 512 k€) consécutif au gonflement du besoin en fonds de roulement²⁵. L'Office fait dès lors largement appel aux lignes de trésorerie (ouverture de 45 M€ de crédit de trésorerie en 2013²⁶) mises en place pour financer le portage des terrains des opérations de construction et les travaux dont les financements définitifs n'ont pas été mobilisés.

Obs 29 : La gestion du financement de l'investissement présente des dysfonctionnements et Valophis Habitat manque de visibilité concernant la trésorerie des opérations.

Le choix a été fait de confier la chaîne du financement (subventions, emprunts contractés auprès de la CDC) aux responsables de programmes du GIE Expansiel (pour la construction neuve) et de la DTP (pour la réhabilitation) en plus du suivi technique des opérations. Or des retards ont été constatés dans la gestion administrative des financements :

²⁴ Le FRNG à terminaison est calculé à partir des données des fiches de situation financière et comptable 2012 fournies par l'office.

²⁵ Conformément à l'égalité : Trésorerie = FRNG - BFR.

²⁶ Valophis Habitat dispose de deux crédits de trésorerie, l'un souscrit auprès de la Caisse d'Épargne d'un montant de 20 M€ (taux Euribor à 3 mois plus une marge de 0,84 %), l'autre souscrit auprès d'Arkea d'un montant de 25 M€ (taux Euribor à 3 mois plus une marge de 0,40 %).

Réponses de l'organisme

Obs 29

Il convient de souligner que le montant des subventions à recevoir à fin 2012 correspond au montant total des subventions notifiées.

De ce fait, ce montant apparaît anormalement élevé car il intègre les subventions des opérations pour lesquelles les travaux ne sont pas commencés et qui de ce fait ne sont pas exigibles.

La vision globale de la trésorerie des opérations d'investissement est assurée par le service comptabilité d'investissement et le service trésorerie sur la base des fiches de situation financière et comptable qui ont été intégrées, depuis 2011, dans le système d'information de Valophis Habitat (Immoware). Il s'agit à la fois d'un suivi de chaque opération et d'un suivi global.

Ce suivi permet d'informer les responsables de programmes de la DCL (Expansiel) et de la DTP sur la situation de trésorerie de leurs opérations en cours, en cas de retard dans la mobilisation des subventions ou des emprunts.

Ce suivi s'ajoute aux réunions semestrielles de préclôture des opérations livrées au cours des six mois précédents qui permettent de faire le point entre les comptables et les responsables de programmes tant sur les dépenses restant à engager que sur les recettes en subvention et emprunts mobilisés et restant à mobiliser.

Les responsables de programmes ont pour mission de finaliser les demandes de solde des subventions dans l'année qui suit les préclôtures. Aussi, s'il y a eu des retards, ceux-ci se résorbent progressivement et les subventions de 2008 qui ne sont pas encore toutes mobilisées concernent des opérations qui ont connu des aléas tels que recours sur PC ou retards sur chantier et n'ont été livrées qu'en 2012.

Concernant les emprunts, la règle interne est qu'ils doivent être signés dans les trois mois au plus tard après signature de l'ordre de service. Les retards constatés relèvent de difficultés à obtenir les délibérations de garantie des collectivités locales, difficulté qui est désormais résolue par la nouvelle procédure adoptée par la CDC qui accorde le prêt sur simple décision de principe, le dossier étant ultérieurement complété par la délibération ad hoc.

Nouvelles observations de la Miilos

Il est pris note des explications fournies et des précisions apportées par l'office dans sa réponse.

Cependant, s'il est exact que la comptabilisation des subventions précède parfois très nettement leur encaissement effectif, les écarts constatés dans le rapport conduisent à s'interroger sur l'efficacité du suivi de la mobilisation des subventions.

- concernant les subventions, sur un total restant à recevoir de 145 257 k€ à fin 2012, 23 569 k€ (soit 16 %) ont été notifiées en 2010 ou avant. Certaines notifications remontent même jusqu'à 2002 (150 k€) et les subventions présentent donc une probabilité faible d'être encaissées un jour. Selon le principe de prudence, elles ne devraient d'ailleurs plus figurer dans les comptes ;
- concernant les emprunts, les signatures de contrat ont parfois lieu trop tardivement, bien après l'ordre de service alors que des dépenses importantes ont déjà été engagées.

Faute de déblocage de ces financements, l'Office est contraint d'assurer le portage d'opérations parfois anciennes au-delà de la période normale de préfinancement.

De manière générale, une vision plus globale des ressources et besoins en trésorerie permettrait l'établissement d'un plan de trésorerie plus précis et une optimisation de sa gestion. En effet, si le service Trésorerie décide de la date de mobilisation des emprunts quand il s'agit d'opérations de réhabilitation (initiées par la DTP), il n'a pas de visibilité quand s'il s'agit des emprunts finançant la construction dont la mobilisation est décidée par le GIE Expansiel. Les chargés de programme du GIE fixent une date selon des critères propres, simplement dans la limite du délai maximal prévu au contrat de prêt.

7.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

Développé en interne par la DAF, l'outil de prévision a été utilisé pour le cadrage financier des orientations stratégiques de Valophis Habitat, issues notamment du contrat d'objectifs et de moyens signé avec le Conseil général du Val-de-Marne et du PSP « II ». Établie à partir des comptes de l'exercice 2012 et intégrant les budgets des années 2013 et 2014, la dernière actualisation, produite en mars 2014, vise à dégager des tendances sur l'évolution de l'autofinancement et du potentiel financier de l'Office sur la période 2013-2023.

Obs 30 : L'analyse prévisionnelle, qui n'a pas été présentée au conseil d'administration, conclut à une situation financière de plus en plus tendue sur la période 2013-2023. Elle s'appuie par ailleurs sur des hypothèses de travail parfois contestables.

Si certaines hypothèses de travail n'appellent pas de remarque particulière et paraissent prudentes (loyers indexés en-deçà de l'IRL, taux de vacance stabilisé à 1,80 % des loyers à partir de 2015, taux du livret A fixé à 2,75 % à partir de 2017, prise en compte de l'évolution des taux de TVA et de l'impact des transferts de patrimoine), d'autres supposent des évolutions volontaristes ou comportent des incertitudes :

- conformément aux objectifs affichés par l'Office, l'offre nouvelle (constructions et acquisitions) s'élève à plus de 850 logements à livrer par an entre 2015 et 2017 : ce nombre est très supérieur aux livraisons constatées depuis 2008 ;
- l'augmentation annuelle des charges de personnel est évaluée à 3 % (l'inflation + 1 à 2 points selon les années). Pourtant ce poste a progressé plus rapidement sur la période 2008-2012 (4,2 % en moyenne par an) et le développement du patrimoine continuera à augmenter les besoins en personnel ;
- l'impact financier de la construction du nouveau siège n'est pas identifié dans l'analyse, au prétexte que l'opération serait équilibrée dans son financement et neutre sur le plan de l'exploitation (nouvelles dépenses compensées par des économies escomptées). Pourtant les nombreuses incertitudes, notamment quant au plan de financement (prix de vente des locaux de Saint-Maurice, coût des travaux de reconversion en résidence-foyers du siège actuel à Saint-Maur, etc.) mériteraient d'être ici rappelées et prises en compte dans des scénarii distincts.

Les tableaux suivants reprennent la prévision à partir de 2012 en terme de rentabilité d'exploitation et de fonds disponibles :

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 30

Il convient de préciser que les hypothèses de pourcentage de fonds propres, dans les opérations d'investissement, retenues pour les simulations à long terme réalisées par Valophis Habitat sont de :

- ⇒ 8 % pour la construction neuve,
- ⇒ 10 % pour l'acquisition-amélioration.

Si l'hypothèse d'augmentation des charges de personnel est effectivement de 3 % par an, le modèle d'analyse prévisionnelle intègre également des postes supplémentaires d'agents administratifs en fonction de l'augmentation du patrimoine.

Il est ainsi prévu un poste de gardien supplémentaire par tranche de 100 logements et un poste administratif supplémentaire par tranche de 800 logements. Ceux-ci s'ajoutent à l'hypothèse d'augmentation générale de 3 %.

Après une période d'augmentation des charges de personnel importante comme remarqué par la Mission d'Inspection, Valophis Habitat a pour objectif de maintenir cette augmentation à un niveau proche de 3 %.

Par ailleurs, il faut rappeler que Valophis Habitat a obtenu des résultats significatifs en 2013 en matière de réduction de la vacance courante permettant d'améliorer son autofinancement courant.

La construction du nouveau siège a été intégrée au prévisionnel long terme. L'équilibre global de l'opération ne modifie pas les résultats de l'analyse prévisionnelle.

Dans le cadre du renforcement de l'information du Conseil d'Administration, tel que cela a été décidé lors du Conseil du 13 mai 2014, les prévisions à long terme réalisées par les services de Valophis Habitat seront présentées chaque année.

La combinaison d'une politique dynamique de développement patrimonial et d'une situation financière satisfaisante, mais restant contrainte, doit conduire l'office à actualiser régulièrement ses projections financières pour y intégrer les évolutions constatées (en matière de soutien de la collectivité de rattachement notamment, ou encore de maîtrise des coûts de gestion). Des évolutions pourraient également être étudiées pour dégager de nouveaux moyens de financement (vente aux locataires, concentration des moyens du groupe Valophis sur la région parisienne...).

En k€	2012 (réalisé)	2013 (budget)	2014 (budget)	2015	2016	2017	2018	2019 .../	2023	Cumul 2013-2023
Marge sur aménagement	-423	0	0	0	0	0	0	0	0	
Loyers	158 742	164 977	172 004	175 764	182 580	191 747	200 338	207 637	239 760	
Autres produits d'exploitation	4 929	6 137	5 948	6 793	7 253	7 676	7 991	8 321	9 659	
Coût de gestion hors entretien	-45 646	-49 456	-53 219	-54 351	-56 458	-58 771	-60 218	-62 110	-71 205	
Entretien courant	-12 565	-9 401	-9 929	-10 578	-10 975	-11 679	-12 313	-12 977	-15 987	
Gros entretien	-6 436	-5 150	-5 656	-5 835	-5 811	-5 941	-6 074	-6 211	-7 362	
TFPB	-16 489	-18 189	-18 672	-19 049	-19 691	-20 187	-20 657	-21 258	-24 521	
Flux financier	421	747	538	631	614	625	636	647	663	
Flux exceptionnel	4 986	1 518	380	-647	-676	-706	-941	-846	-856	
Intérêts des opérations locatives	-33 085	-34 772	-28 446	-32 585	-35 843	-48 684	-50 932	-52 447	-58 502	
Remboursement des emprunts	-39 065	-40 738	-48 025	-46 498	-49 348	-44 328	-46 790	-48 391	-54 716	
Autofinancement net (en k€)	15 369	15 673	14 923	13 645	11 645	9 752	11 040	12 365	16 933	148 991
% des loyers	9,6	9,5	8,7	7,8	6,4	5,1	5,5	6	7,1	
Investissements réalisés dans l'exercice	148 211	272 392	299 428	243 785	157 408	185 906	132 156	134 812	146 217	1 993 500
Fonds propres injectés dans les opérations	32 899	16 086	22 756	17 061	9 702	12 300	12 475	12 623	13 243	155 031
Fonds de roulement	102 431	102 713	151 656	149 148	151 066	141 083	138 829	138 067	143 695	
Potentiel financier	87 104	46 504	89 299	84 344	83 609	76 989	71 802	67 417	60 291	

À partir de 2015, l'autofinancement de l'Office descend au-dessous de 8 % des loyers, avec un creux attendu en 2017 (5,1 %) qui pourrait néanmoins être compensé par le versement de la subvention de l'ANRU concernant le projet Petit pré / Sablières et celui de Bonneuil-sur-Marne (9 950 k€ positionnés en 2017 et 2018).

Cette baisse de rentabilité s'explique par l'accroissement du poids de la dette, autant en terme de remboursement de capital (augmentation de 18 % en 2014) que de paiement d'intérêts dont le montant fait un bond en 2017 (+ 36 %), suite à la mobilisation des emprunts définitifs finançant les nombreux logements livrés cette année-là. D'après l'analyse, l'annuité représenterait jusqu'à 48,4 % des loyers en 2018 (PM médiane des offices franciliens en 2011 : 29,9 %).

De fait, la part des fonds propres injectés dans les opérations est assez faible pour la construction neuve (8 % environ) voire nulle pour l'acquisition-amélioration et la réhabilitation.

À noter que l'Office envisage deux scénarii quant au financement de l'investissement, l'un envisageant l'arrêt de la subvention du Conseil général avec pour conséquences un endettement supplémentaire, l'autre intégrant une aide pérenne. C'est cette dernière hypothèse qui a été retenue dans le tableau supra.

Valophis Habitat a programmé un volume global d'investissement de 1 993 500 k€ sur 11 ans (6 735 constructions neuves, 1 268 acquisitions-améliorations, 17 979 réhabilitations) sachant que le coût moyen d'une opération est estimé ici par logement à 178 k€ pour la construction neuve, 75 k€ pour l'acquisition-amélioration et 18 k€ pour la réhabilitation.

Des fonds propres seront injectés à hauteur de 155 031 k€, soit un montant inférieur aux autofinancements cumulés (148 991 k€).

Après avoir atteint un pic en 2014 (89 299 k€), le potentiel financier n'est plus reconstitué et décline pour atteindre 60 291 k€ en 2023.

7.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

Afin de financer un développement soutenu lors des 5 dernières années, Valophis Habitat s'est appuyé sur l'aide du Conseil général du Val-de-Marne mais a également fortement recouru à de l'endettement supplémentaire.

Les perspectives à 10 ans, qui intègrent la poursuite de l'accroissement du patrimoine sur un rythme équivalent, font ressortir une situation financière de plus en plus tendue.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Très sensible à l'évolution de son annuité, la rentabilité future de l'Office dépend aussi largement des actions entreprises dans le but de réduire la vacance et de contenir les impayés.

Enfin, l'importance des sommes engagées et la multiplicité des intervenants dans le traitement financier des opérations d'investissement, nécessitent une meilleure efficacité dans la mobilisation des financements ainsi qu'une vision plus globale en matière de trésorerie, afin d'en améliorer la gestion prévisionnelle.

8. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

8.1 PERIODE A VERIFIER

La vérification des cotisations a porté sur les déclarations effectuées de 2010 à 2013 à partir des comptes 2009 à 2012

8.2 CONTENU DE LA VERIFICATION

Valophis Habitat a procédé aux déclarations de la cotisation à la CGLLS et s'est acquitté des règlements correspondants dans les délais impartis.

8.2.1 Cotisation à la CGLLS

Le calcul des montants versés au titre de la cotisation n'appelle pas de remarque particulière.

8.2.2 Cotisation additionnelle à la CGLLS

Les montants versés au titre de la cotisation additionnelle sont corrects.

À noter qu'en 2008, le montant de l'autofinancement net qui sert de base au calcul de la cotisation 2010 est erroné en raison d'un mauvais report du montant des produits des cessions d'éléments d'actif (4 046 386 € au lieu de 446 386 €). Cette erreur n'a cependant pas d'incidence, car, même après rectification, l'autofinancement reste en-deçà du plafond qui déclenche le paiement de la part variable de la cotisation additionnelle.

8.2.3 Prélèvement sur le potentiel financier (article L. 423-14 du CCH)

Valophis Habitat a opté pour une déclaration du potentiel financier au niveau du groupe constitué avec la Sarépa, dont il est actionnaire majoritaire, et La Chaumière d'Île-de-France (cf. convention du 30 juin 2011, signée entre les parties).

Obs 31 : En 2010 et 2011, les modalités de calcul du potentiel financier de Valophis Habitat sont contestables : elles ont eu pour effet de minorer son montant et de l'exempter du prélèvement qui y est associé.

Comme indiqué dans l'observation n° 21, des placements en comptes à terme d'un montant de 14 280 k€ en 2010 et de 8 200 k€ en 2011 ont été comptabilisés en titres immobilisés (immobilisations financières au compte 27) alors qu'en 2009 ils figuraient encore en disponibilités en bas de bilan (compte 51 pour 18 338 k€). Il s'agit pourtant des mêmes produits.

Cette pratique a eu pour conséquence de gonfler artificiellement le montant des emplois, en l'occurrence les immobilisations financières au bilan de l'Office, et de minorer son potentiel financier²⁷.

²⁷ Selon l'égalité : potentiel financier = ressources (capitaux propres, provisions, emprunts) – emplois (immobilisations incorporelles, corporelles et financières).

Réponses de l'organisme**Nouvelles observations de la Miilos****Obs 31**

Valophis Habitat ne partage pas l'analyse ni la conclusion de la Mission d'Inspection sur ce point.

En effet, comme il a été indiqué dans la réponse à l'observation 22, Valophis Habitat respecte l'instruction comptable et le calcul du potentiel financier est de ce fait conforme aux règles de comptabilisation des Offices Publics de l'Habitat.

Il n'y a donc pas de trésorerie disponible à intégrer dans le calcul du potentiel financier.

A contrario, si Valophis Habitat avait comptabilisé ses placements à long terme dès leur souscription de la manière décrite à l'observation 22, le potentiel financier aurait été inférieur à sa valeur constatée à fin 2010.

Observation confirmée.

L'office est invité à prendre l'attache de la CGLLS sur ce dossier.

La Miilos estime l'insuffisance du prélèvement au niveau du groupe Valophis à 6 356 644 € si l'on retient un taux de contribution de 4 %.

8.2.4 Conclusion sur le calcul des cotisations CGLLS

Valophis Habitat est invité à se rapprocher de la CGLLS afin de régulariser sa situation.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

9. CONCLUSION

Valophis Habitat gère plus de 32 000 logements, principalement situés dans le département du Val-de-Marne. Son patrimoine est globalement attractif et bien entretenu, et d'importants projets de réhabilitation et de renouvellement urbain ont été menés à bien. L'Office assure correctement sa mission sociale, en contribuant activement au logement des populations à revenus modestes et démunies. Il participe activement au développement de l'offre locative sociale et, par sa filiale, à l'accession sociale à la propriété en zone tendue. Le service aux locataires est assuré de façon globalement satisfaisante, et les loyers pratiqués se situent nettement en-dessous des plafonds réglementaires.

Par l'intermédiaire de ses filiales, l'OPH a des participations financières dans des sociétés qui exercent leur activité en dehors de l'Île-de-France, en contradiction avec le principe de spécialité s'appliquant à un établissement public départemental. Le conseil d'administration est peu impliqué dans les orientations stratégiques des sociétés du groupement d'organismes HLM dont Valophis Habitat constitue la maison-mère. La gouvernance du groupe n'est pas conforme aux règles applicables en la matière (GIE dépassant un rôle auxiliaire, filiales HLM dépourvues de moyens propres, réglementation relative aux conventions réglementées incomplètement appliquée). L'Office ne s'assure pas que les relations avec ses filiales ne se font pas à son détriment lors des ventes en bloc d'immeubles en particulier, qui se réalisent sans référence à la valeur réelle des biens cédés.

La gestion de l'Office est perfectible dans certains domaines, et notamment dans la gestion des charges, qui font l'objet de régularisations tardives et de provisions mal ajustées sur certains immeubles. La vacance, les délais de relocation, la gestion de la régie de travaux peuvent également être optimisés.

Le contrôle a également mis en évidence un grand nombre d'irrégularités ponctuelles, qui dénotent une attention insuffisante au respect des règles applicables à la gestion d'un patrimoine locatif social : absence de règlement intérieur approuvé, cumul irrégulier de fonction du directeur général et indemnisation irrégulière de congés non pris, règlement intérieur des commissions d'attribution à actualiser, défaut d'application du SLS, attributions irrégulières, documents d'information obligatoires non remis aux locataires, irrégularités dans un marché, comptabilisation non conforme de certaines disponibilités.

Enfin, les perspectives financières, sans être inquiétantes, doivent être analysées par le conseil d'administration en relation avec les importants besoins liés à la stratégie ambitieuse de développement, le niveau élevé des annuités locatives et le soutien éventuel de la collectivité de rattachement.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Réponse de

**Monsieur Abraham Johnson,
Président,
Valophis Habitat – OPH du Val-de-Marne**

du 30 septembre 2014

